Solução de gerenciamento de sistemas KACE® 14.0

Guia do administrador

Sumário

Sobre o Solução de gerenciamento de sistemas KACE.....27
Sobre os componentes da solução.....27
Sobre o Console do administrador.....29
Componentes disponíveis no modo Admin sem o componente Organização..... 33
Componentes disponíveis no modo Admin sem o componente Organização ativado.....36
Componentes disponíveis no modo Sistema sem o componente Organização ativado..... 39
Uso do componente Início.....40
Sobre painéis..... 40
Visualização do painel no modo Admin.....41
Exibir o painel no modo Sistema.....41
Personalizar as páginas do Painel..... 42
Sobre os widgets do painel..... 43
Visualizar detalhes do painel..... 54
Visualizar agendamentos de tarefas.....56
Visualizar a versão, o modelo e as informações de licença da solução.....56
Visualização das informações de licença do produto.....58
Sobre atualizações de software da solução..... 59
Sobre rótulos..... 59
Como pesquisar por informações e filtrar listas..... 60
Pesquisa no nível Admin..... 60
Pesquisa no nível de página..... 61
Pesquisa no nível de página com opções avançadas.....61
Criação de visualizações personalizadas usando critérios de filtro.....64
Acesso à documentação do produto..... 66
Fazer login no Console do administrador: Primeiro login após a configuração inicial da rede..... 69
Introdução.....71
Configuração do equipamento..... 71
Requisitos e especificações.....71
Inicializar a solução e fazer login no Console do administrador..... 71
Acesso ao Console da linha de comando.....73
Acompanhamento das alterações de configuração..... 74
Definição de configurações gerais dos níveis de sistema e de administrador..... 74
Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.....74
Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador..... 81

Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização..... 87
Definição de configurações de data e hora da solução..... 95
Gerenciar notificações do usuário..... 96
Analise os alertas de notificação do usuário..... 97
Configurar notificações do usuário..... 98
Ativar a autenticação de dois fatores para todos os usuários.....99
Verificação das configurações da porta, serviço NTP e acesso ao site.....99
Verificação das configurações de porta.....99
Verificação do status do serviço NTP.....101
Tornar os sites necessários acessíveis à solução.....101
Definição de configurações de rede e segurança.....102
Alterar as configurações de rede do equipamento.....102
Configuração de tabelas de roteamento local..... 106
Definição das configurações do servidor Web local e permissão de acesso aos hosts.....107
Definição das configurações de segurança para a solução..... 108
Configuração do Active Directory como método de login único..... 118
Geração de um certificado SSL.....120
Configuração do tempo limite da sessão e das definições de atualização automática..... 121
Definir tempo limite da sessão.....122
Definir propriedades de atualização automática.....122
Definição das configurações de localidade..... 123
Como as configurações de localidade são aplicadas.....123
Definição das configurações de localidade para o Console do administrador e o Console da linha de comando..... 123
Ajustar configurações de localidade do Console do usuário..... 124
Definição das configurações de localidade para organizações..... 125
Definição das configurações de localidade para usuários.....126
Configuração do tema padrão..... 126
Configurar o tema padrão para o equipamento.....126
Configurar o tema padrão para um usuário.....127
Configuração de preferências de compartilhamento de dados..... 127
Sobre requisitos de conformidade com o DIACAP..... 129
Ativação ou desativação da política de uso aceitável..... 129
Configuração do acesso a dispositivos móveis.....130
Habilitação do acesso a dispositivos móveis para a solução.....130
Habilitação do acesso a dispositivos móveis para os usuários.....131
Faça download e use o KACE GO.....132
Desative o acesso a dispositivos móveis para a solução.....133

Desativar o acesso a dispositivos móveis para os usuários....133
Ativação da troca rápida para organizações e soluções vinculadas....133
Vinculação das soluções Quest KACE....134
Habilitar vinculação do equipamento....135
Adicionar nomes e chaves às soluções....135
Permissão de acesso às configurações da Federação API....136
Desativar da vinculação de solução....137
Definição de configurações do histórico....137
Sobre as configurações do histórico....137
Gerenciamento do histórico de configurações....138
Gerenciamento do histórico de ativos....139
Gerenciamento do histórico de objeto....140
Uso das informações do histórico de alterações....141
Configuração da Política de segurança de conteúdo....142
Ativar a política de segurança de conteúdo....143
Configuração e uso de rótulos para gerenciar grupos de itens....144
Sobre rótulos....144
Sobre rótulos inteligentes....144
Sobre os rótulos LDAP....145
Sobre os grupos de rótulo....145
Sobre filtros de organização....145
Acompanhamento de alterações nas configurações de rótulos....146
Gerenciamento de rótulos manuais....146
Adição ou edição de rótulos manuais....146
Visualização dos detalhes do rótulo manual....148
Exclusão de rótulos manuais....148
Gerenciamento de rótulos inteligentes....148
Adicionar rótulos inteligentes....149
Exemplo: Combinação de rótulos inteligentes para identificar os dispositivos....150
Edição de rótulos inteligentes....151
Configuração de rótulos para contas de usuário....152
Utilização de Rótulos inteligentes para patches....153
Uso de rótulos inteligentes com resultados da localização....156
Adição de Rótulos inteligentes para dispositivos....157
Atribuição da ordem de execução do Rótulo inteligente....161
Excluir rótulos inteligentes....161
Gerenciamento de grupos de rótulos....162
Adicionar, visualizar ou editar grupos de rótulos....162

Atribuir ou remover rótulos dos grupos de rótulos....163
Excluir grupos de rótulos.... 164
Gerenciamento de rótulos LDAP....164
Adição ou edição de rótulos do protocolo LDAP....164
Habilitar rótulos do protocolo LDAP....167
Excluir rótulos LDAP.... 167
Use o navegador do protocolo LDAP.... 167
Configuração de contas de usuário, autenticação do protocolo LDAP e SSO.... 169
Sobre contas de usuários e autenticação do usuário.... 169
Sobre configurações de localidade....170
Gerenciamento de contas do usuário no nível do sistema.... 170
Adicionar ou editar contas de usuário no nível do sistema.... 170
Gerenciamento das notificações por e-mail do administrador de dispositivo.... 172
Exclusão de contas do usuário no nível do sistema.... 173
Gerenciamento de contas do usuário da organização....173
Adição ou edição de Funções de usuário.... 173
Exclusão de funções de usuário....174
Adicionar ou editar contas de usuário da organização....175
Personalização de detalhes do usuário....177
Arquivar contas de usuários.... 178
Visualizar ou editar perfis de usuário.... 179
Uso de um servidor do protocolo LDAP para autenticação do usuário....181
Sobre a conta de login em seu servidor do protocolo LDAP....181
Configurar e testar a autenticação de usuário LDAP.... 181
Importação de usuários de um servidor do protocolo LDAP....184
Para importar informações sobre o usuário manualmente....185
Importação de informações sobre o usuário de acordo com um cronograma....188
Sobre o login único (SSO)....193
Utilização de servidores LDAP externos ou Active Directory para o login único.... 194
Ativação e desativação do login único.... 194
Ativação do login único....194
Desativar login único....195
Utilização do Active Directory para login único.... 195
Configuração do Active Directory como método de login único.... 195
Configuração das configurações do navegador para o login único....197
Saída do domínio e desativação o login único do Active Directory.... 198
Configurar SAML para login único.... 198
Exemplo: Uso do Microsoft Active Directory no Azure como um provedor de identidade SAML.... 200

Analisar sessões do usuário....202
Instalar e configurar o banco de dados de localização.... 202
Exibir uma lista de sessões do usuário.... 203
Implantação do agente do KACE em dispositivos gerenciados....203
Utilização de compartilhamentos de replicações.... 204
Criação dos Compartilhamentos de replicação....205
Visualização de detalhes do Compartilhamento de replicação.... 208
Gerenciamento de credenciais....209
Controle das alterações nas configurações de Gerenciamento de credenciais.... 209
Adicionar e editar credenciais de Chave secreta....210
Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha....211
Adição e edição de credenciais de usuário/senha do LDAP.... 212
Adicionar e editar credenciais do Google Workspace....213
Adição e edição de credenciais de SNMP....217
Adicionar e editar credenciais do Microsoft Office 365 OAuth.... 219
Visualização de uso de credenciais.... 221
Criar relatórios da lista de gerenciamento de credenciais.... 221
Exportação de informações de credenciais....222
Exclusão de credenciais.... 222
Configuração de ativos....223
Sobre o componente Gerenciamento de ativos.... 223
Usando o Painel de gerenciamento de ativos....223
Sobre os widgets do Painel de gerenciamento de ativos....224
Personalizar o Painel de gerenciamento de ativos.... 226
Sobre o gerenciamento de ativos....227
Diferenças entre informações sobre ativos e informações de inventário....227
Identificação dos ativos a serem monitorados....228
Visualização de ativos e pesquisa de informações de ativos....228
Adição de códigos de barras para ativos.... 229
Alteração dos proprietários do dispositivo.... 229
Exibir e definir configurações do ciclo de vida de ativos.... 230
Adição e personalização de Tipos de ativo e manutenção de informações de ativos....231
Sobre os Tipos de ativos.... 231
Personalização de Tipos de ativos.... 232
Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo.... 238
Gerenciamento de ativos de software....246
Personalização do Tipo de ativo de software....247
Adição de ativos de software....247

Gerenciamento de ativos físicos e lógicos....249
Adicionar Tipos de ativos físicos.... 250
Arquivamento de ativos do dispositivo.... 252
Manutenção e uso das informações de ativos manuais.... 252
Gerenciamento de locais.... 253
Gerenciamento de locais.... 253
Adição ou edição de locais....254
Personalize campos do local.... 255
Gerenciamento de contratos....258
Gerenciar contratos....258
Adicionar ou editar contratos.... 259
Gerenciar licenças.... 262
Gerenciar licenças....262
Adicionar ou editar licenças....262
Gerenciamento de registros de compra.... 268
Gerenciar registros de compra.... 268
Adicionar ou editar registros de compra....268
Configuração de Conformidade com licenças....271
Sobre a Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software....271
Sobre os upgrades de licença.... 272
Sobre downgrades de licença....272
Personalização do Tipo de ativo de licença....272
Adição de Ativos de licença referentes ao inventário do Catálogo de software.... 274
Adicionar Ativos de licença para o inventário da página Software....279
Importação de dados de licença em arquivos CSV.... 285
Como as informações de ativos são manipuladas durante a importação.... 285
Importação de dados de ativo usando arquivos CSV.... 285
Gerenciamento de Conformidade com licenças.... 290
Visualização de informações de Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software....291
Recuperar licenças de software não utilizadas.... 293
Atualização manual das informações sobre a Conformidade com licenças de software.... 294
Personalização de limites de aviso de uso de licença....294
Visualização de conformidade com licenças e informações de configuração....295
Configuração do Service desk.... 296
Configuração de papéis de contas de usuário....296
Sobre as funções padrão....296
Criar uma função equipe do Service desk.... 298
Atribuição de funções de usuário.... 299

Aplicação de rótulos e funções para a equipe do Service desk.....300
Criação da conta DefaultTicketOwners.....301
Configurações de e-mail.....301
Sobre notificações por e-mail.....302
Sobre Regras de tíquete.....302
Sobre contas de e-mail POP3.....303
Criação e configuração de contas de e-mail POP3.....303
Configurar preferências de e-mail.....303
Configuração de ativadores e modelos de e-mail.....305
Configuração de listas CC para categorias de tíquete.....315
Adição automática de endereços de e-mail aos campos de tíquete da Lista CC.....316
Exclusão de endereços dos campos da Lista CC do tíquete.....316
Prevenir loops de e-mails.....317
Configurar a duração do cache em widgets do Service desk.....318
Criação e gerenciamento de organizações.....318
Sobre as organizações.....319
Sobre a organização padrão.....319
Acompanhamento de alterações nas configurações de organização.....319
Gerenciamento das funções organizacionais e das funções de usuário.....319
Funções padrão disponíveis.....319
Adição ou edição de funções organizacionais.....321
Duplicar funções de organização.....322
Excluir funções.....323
Criação, edição e exclusão de organizações.....323
Adição ou edição de organizações.....323
Configurar a Autenticação de dois fatores para organizações.....331
Excluir organizações.....332
Personalização dos logotipos usados no Console do usuário e nos relatórios da organização.....332
Gerenciamento de contas de usuários para organizações.....332
Gerenciamento dos filtros de organização.....333
Como os filtros de organização funcionam.....333
Adição ou edição dos filtros de dados da organização.....333
Adição ou edição dos filtros do protocolo LDAP da organização.....334
Teste de filtros de organização.....336
Exclusão dos filtros de empresa.....337
Gerenciamento de dispositivos nas organizações.....337
Uso do filtro para pesquisa avançada.....337
Filtrar dispositivos.....337

Redirecionar dispositivos..... 338
Compreensão dos detalhes dos dispositivos..... 338
Execução de relatórios de organização única e relatórios consolidados..... 338
Importação e exportação de recursos da solução..... 338
Sobre a importação e exportação dos recursos..... 339
Transferência de recursos entre dispositivos através dos diretórios de compartilhamento do Samba..... 339
Exportação de recursos a partir de uma solução..... 339
Importação de recursos para a solução..... 340
Transferência de recursos entre organizações..... 341
Exportação de recursos de organizações..... 341
Importação de recursos para organizações..... 341
Gerenciamento de recursos exportados no nível do sistema..... 342
Visualizar ou excluir recursos compartilhados..... 342
Mover recursos compartilhados da solução local para locais de rede..... 342
Visualizar ou excluir o status de recursos exportados..... 342
Gerenciamento de inventário..... 344
Usar o painel inventário..... 344
Sobre os widgets do Painel de inventário..... 344
Personalizar o painel inventário..... 347
Uso da descoberta de dispositivo..... 347
Sobre descoberta de dispositivo e gerenciamento de dispositivos..... 347
Rastreio de alterações para as configurações de Descoberta..... 348
Descoberta de dispositivos em sua rede..... 348
Adicionar um Cronograma de descoberta para realizar uma análise rápida "o que e onde" de sua rede..... 348
Adicionar um Cronograma de descoberta para uma análise aprofundada dos computadores gerenciados Windows, Mac, Linux e UNIX..... 362
Obtenção de um ID e senha do cliente para usar na descoberta de dispositivos Chrome..... 368
Adicionar um Cronograma de descoberta para um dispositivo KACE Cloud Mobile Device Manager..... 369
Adição de um Cronograma de descoberta para um dispositivo Google Workspace... 371
Adição de um Cronograma de descoberta para um dispositivo Workspace ONE..... 374
Adicionar um cronograma de descoberta a um host VMware ESXi ou um servidor vCenter..... 377
Adicionar um agendamento de descoberta para Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager..... 379
Requisitos de credencial do System Center Virtual Machine Manager..... 382
Adição de um Cronograma de descoberta para dispositivos não computadores com SNMP..... 382

Sobre os resultados da localização.....387
Visualizar e pesquisar resultados da localização.....387
Provisionamento do Agente usando o endereço IP ou nome do host localizado.....388
Interrupção de uma verificação de descoberta em andamento.....388
Excluir cronogramas de descoberta.....389
Gerenciamento do inventário de dispositivo.....389
Sobre o gerenciamento de dispositivos.....389
Recursos disponíveis para cada método de gerenciamento de dispositivo.....390
Sobre as informações de inventário.....408
Rastreamento de alterações nas configurações do inventário.....408
Gerenciamento de informações de inventário.....409
Adicionar campos de dados personalizados.....409
Agendar a coleta de dados de inventário em dispositivos gerenciados.....410
Exibição de detalhes e do inventário de dispositivo.....412
Visualização de informações sobre dispositivos inscritos no KACE Cloud MDM.....413
Grupos e seções de itens em detalhes do dispositivo.....413
Sobre o Dell Data Protection | Encryption (DDP|E) e informações de criptografia em detalhes do dispositivo.....455
Adição de uma chave de registro de Inventário de despejo para permitir a coleção de inventário em dispositivos clientes Windows DDP|E.....461
Sobre as informações do Intel AMT em detalhes do dispositivo.....465
Localização e gerenciamento de dispositivos.....466
Encontrar dispositivos no inventário.....466
Rotulação de dispositivos para agrupá-los.....467
Executar ações em dispositivos.....468
Visualizar dispositivos adicionados manualmente.....469
Excluir dispositivos do inventário.....469
Como registrar o Agente do KACE na solução.....470
Gerenciar tokens do Agente do KACE.....470
Revisar os Agentes do KACE em quarentena.....472
Provisionamento do Agente do KACE.....473
Habilitar compartilhamento de arquivos.....474
Provisionamento do Agente do KACE usando a Ferramenta de provisionamento GPO para dispositivos Windows.....476
Provisionamento do Agente do KACE usando o provisionamento integrado.....478
Gerenciar cronogramas de provisionamento.....484
Gerenciar comunicações do Agente.....486
Atualização do agente do KACE em dispositivos gerenciados.....494
Implantação manual do Agente do KACE.....497

Obtenção de arquivos de instalação do agente..... 497
Implantação manual do Agente do KACE em dispositivos Windows..... 498
Implantação e atualização manual do Agente do KACE em dispositivos Linux..... 502
Realização de operações do Agente em dispositivos Linux.....503
Implantação e atualização manual do Agente do KACE em dispositivos Mac..... 504
Realização de outras operações do agente em dispositivos Mac.....506
Exibição de informações coletadas pelo agente..... 508
Uso de gerenciamento sem Agente..... 508
Sobre gerenciamento de dispositivo sem agente.....508
Gerenciamento de dispositivos sem agente.....510
Uso de Configurações do inventário SNMP para identificar objetos de SNMP específicos e dispositivos não computadores para adicionar ao inventário..... 519
Adição manual de dispositivos no Console do administrador ou usando a API.....522
Sobre o gerenciamento de dispositivos.....522
Rastreamento de alterações nas configurações do inventário.....523
Adição manual de dispositivos com o Console do administrador.....523
Adição manual de dispositivos usando a API.....528
Forçar de atualizações do inventário..... 536
Forçar atualizações de inventário a partir da solução.....536
Forçar atualizações de inventário a partir de dispositivos Windows.....537
Forçar atualizações de inventário em dispositivos Mac OS X.....537
Forçar atualizações de inventário a partir de dispositivos Linux..... 537
Gerenciamento de dispositivos MIA..... 538
Definir configurações MIA.....538
Aplicar rótulos a dispositivos MIA.....539
Excluir dispositivos MIA manualmente..... 539
Solução de problemas para dispositivos que não aparecem no inventário.....539
Obtenção de informações de garantia da Dell.....541
Obtenção de informações de garantia da Dell em um único dispositivo Dell instantaneamente.....541
Renovação de Garantia Dell.....542
Executar relatórios de garantia Dell.....542
Gerenciamento de aplicativos na página Software.....543
Sobre a página Software..... 543
Visualização dos itens no inventário da página de software..... 543
Rastreamento de alterações nas configurações do inventário.....543
Adição e exclusão de aplicativos no inventário de página de software..... 543
Adição manual de aplicativos para o inventário da página Software.....544
Excluir aplicativos.....545

Criação de Ativos de software....546
Adicionar Ativos de software na seção Inventário....546
Adicionar Ativos de software na seção Ativos....546
Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte....547
Copiar arquivos para o local do Depósito do cliente da solução....548
Uso de níveis e de ameaça e categorias de software....549
Designar níveis de ameaça a aplicativos....549
Designar categorias a aplicativos....550
Localização e rotulação de aplicativos....550
Sobre como localizar aplicativos usando o Filtro....550
Adicionar rótulos de software manuais....550
Aplicar rótulos manuais ou remover rótulos do software....551
Adicionar rótulos inteligentes de software....551
Gerenciamento do feed do ITNinja....552
Ativar o feed do ITNinja....552
Visualização de informações do ITNinja....552
Desativar o feed do ITNinja....554
Gerenciamento do inventário do catálogo de software....554
Sobre o catálogo de software....554
Classificações de aplicativos....555
Sobre os aplicativos catalogados....555
Sobre aplicativos catalogados localmente....555
Sobre os aplicativos Não permitidos....555
Categorias de aplicativos....556
Como as informações do catálogo de software são coletadas....556
Como o catálogo de software é usado com o componente Organização....556
Como as informações do catálogo de software são localizadas....556
Como você pode ajudar a aprimorar o catálogo de software....556
Diferenças entre a página Software e a página Catálogo de software....557
Exibição de informações do Catálogo de software....559
Exibição das listas de aplicativos Localizados e Não localizados....559
Exibição da lista de aplicativos Não catalogados....561
Exibição da lista de aplicativos Catalogados localmente....561
Visualização dos detalhes para aplicativos do Catálogo de software....562
Adição de aplicativos ao Catálogo de software....566
O envio de solicitações de catalogação leva à adição automática de aplicativos ao catálogo de software local....567
Como aplicativos Catalogados localmente mudam para aplicativos Catalogados....567

Como nomes personalizados são resolvidos quando aplicativos Catalogados localmente são adicionados ao Catálogo de software..... 567
Envio de solicitações de catalogação.....568
Cancelamento de solicitações de catalogação e remoção da catalogação local..... 569
Gerenciamento dos Ativos de licença referentes aos aplicativos do Catálogo de software.....570
Adição de Ativos de licença referentes ao inventário do Catálogo de software..... 570
Migração dos Ativos de licença para aplicativos no Catálogo de software..... 575
Associar instalações gerenciadas a software catalogado.....576
Uso da medição de software.....576
Sobre a medição de software.....576
Sobre informações de medição.....577
Ativação e configuração da medição para dispositivos e aplicativos..... 578
Exibição das informações de medição do catálogo de software.....584
Desativação da medição para aplicativos do Catálogo de software e dispositivos gerenciados.....586
Gerenciamento da medição e do cronograma da coleção de inventário.....587
Uso do controle de aplicativos..... 588
Requisitos para bloqueio de aplicativos..... 589
Como os aplicativos são bloqueados..... 589
Sobre a negação de acesso em edições de aplicativos que compartilham arquivos executáveis..... 589
Aplicativos que não podem ser bloqueados.....589
Aplicar o rótulo Controle de aplicativos em dispositivos.....590
Marque aplicativos e suítes como Não permitido.....590
Exibição de aplicativos marcados como Não permitido..... 590
Criação de relatórios mostrando aplicativos marcados como Não permitido..... 591
Remoção da designação Não permitido de aplicativos.....592
Atualização ou reinstalação do catálogo de software..... 593
Gerenciamento de processos, programas de inicialização e inventário de serviços..... 593
Gerenciamento do inventário de processos.....594
Visualizar e editar detalhes do processo.....594
Adicionar rótulos para processos.....594
Aplicar ou remover rótulos de processos..... 595
Categorização de processos.....595
Designação de níveis de ameaça aos processos..... 595
Processos de exclusão..... 596
Gerenciamento do inventário de programa de inicialização.....596
Visualização e edição dos detalhes do programa de inicialização.....596
Adicionar rótulos em programas de inicialização..... 597

Aplicar ou remover rótulos de programas de inicialização..... 597
Categorização de programas de inicialização..... 598
Designação de níveis de ameaça para programas de inicialização..... 598
Excluir programas de inicialização.....598
Gerenciamento de inventário de serviços..... 599
Visualizar e editar detalhes do serviço..... 599
Adicionar rótulos em serviços.....600
Aplicar e remover rótulos de serviços..... 600
Categorização de serviços.....600
Designação de níveis de ameaça aos serviços..... 600
Excluir serviços..... 601
Elaboração de regras de inventário personalizado.....601
Sobre as regras para o inventário personalizado..... 601
Tipos de regras para o inventário personalizado..... 602
Criação de regras para Inventário personalizado..... 602
Aplicação das regras para inventário personalizado..... 604
Sintaxe das regras para Inventário personalizado..... 604
Verificação de condições (regras condicionais)..... 605
Obtenção de valores de um dispositivo (Campo de inventário personalizado).....614
Correspondência de nomes de arquivos com expressões regulares.....617
Noções básicas das expressões regulares..... 617
Referência da regra de expressão regular..... 619
Definição da regra de argumentos..... 620
Teste de regras para o inventário personalizado..... 624
Implantação de pacotes em dispositivos gerenciados.....625
Distribuição de software e uso do Wake-on-LAN..... 625
Sobre a distribuição de software..... 625
Sobre teste de distribuição de softwares.....626
Rastreio de alterações para as configurações de distribuição.....627
Tipos de pacotes de distribuição.....627
Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte..... 627
Distribuição de pacotes a partir do equipamento.....627
Distribuição de pacotes a partir de locais de download alternativos e Compartilhamento de replicações..... 628
Sobre locais de download alternativos..... 628
Sobre os compartilhamentos de replicação.....628
Distribuição de aplicativos para dispositivos do Mac OS X..... 628
Utilização de instalações gerenciadas.....629

Adicionar aplicativos ao inventário....629
Sobre a criação de instalações gerenciadas....630
Sobre os parâmetros de instalação....630
Identificação de parâmetros compatíveis com os arquivos do instalador....630
Criar instalações gerenciadas em dispositivos Windows....631
Exemplos de implantações comuns no Windows....637
Criação de instalações gerenciadas para arquivos ZIP....638
Criação de instalações gerenciadas para arquivos RPM....638
Criação de Instalações gerenciadas para arquivos TAR.GZ....645
Criação de instalações gerenciadas para dispositivos macOS X....645
Criação e uso da sincronização de arquivo....651
Uso do Wake-on-LAN....654
Emissão de solicitações Wake-on-LAN....655
Cronograma de solicitações Wake-on-LAN....655
Solucionando problemas no recurso Wake-on-LAN....657
Exportação das instalações gerenciadas....658
Transmissão de alertas para dispositivos gerenciados....658
Criação de alertas a serem transmitidos....658
Execução de scripts em dispositivos gerenciados....661
Sobre scripts....661
Obtenção das dependências de script....662
Acompanhamento de alterações nas configurações de scripting....662
Sobre scripts padrão....662
Criação e edição de scripts....665
Variáveis de substituição de token....665
Adicionar KScripts off-line, KScripts on-line ou scripts de shell on-line....667
Edição de scripts....676
Excluir scripts da página Scripts....677
Excluir scripts da página Detalhe do script....677
Estrutura de scripts importáveis....677
Importação de scripts....678
Duplicar scripts....678
Uso dos comandos Executar e Executar agora....678
Execução de scripts na página Executar agora....679
Execução de scripts da página Detalhe do script....680
Executar scripts a partir da página Scripts....680
Monitorar o status Executar agora e visualizar detalhes de script....680
Edição de políticas e scripts....681

Pesquisa de registros de script..... 682
Exportação de scripts..... 683
Uso de cadeias de tarefas..... 683
Adicionar e editar cadeias de tarefas..... 684
Patch de dispositivos e manutenção de segurança..... 687
Uso do painel de segurança..... 687
Sobre os widgets do Painel de segurança..... 687
Personalizar o painel de segurança..... 690
Sobre o gerenciamento de patches..... 690
Fluxo de trabalho de patches..... 690
Sobre arquivos de assinatura de patch..... 692
Sobre pacotes de patch..... 692
Sobre testes e segurança de patch..... 692
Sobre o ambiente de teste de patch..... 693
Sobre o processo de garantia de qualidade de patches..... 693
Práticas recomendadas de patch..... 695
Inscrição e download de patches..... 697
Sobre inscrição de patches e downloads..... 697
Sites que devem estar acessíveis para a solução..... 697
Visão geral do fluxo de trabalho da inscrição de patches pela primeira vez..... 698
Exibição de detalhes sobre sistemas operacionais e aplicativos..... 698
Inscrição em patches e definição de configurações de download..... 699
Inscrição de patches..... 699
Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos..... 702
Visualização dos patches disponíveis e do status do download..... 705
Visualização dos patches disponíveis..... 705
Visualização do status do download de patch..... 706
Práticas recomendadas para resolver problemas de inscrição de patch..... 706
Criação e gerenciamento de cronogramas de patches..... 708
Sobre agendamento de patches críticos de SO para desktops e servidores..... 708
Fluxo de trabalho para agendamento de patches críticos de SO para desktops e servidores..... 709
Sobre o agendamento de patches críticos para laptops..... 709
Fluxo de trabalho para patches críticos em laptops..... 709
Sobre o cronograma de patches que não são críticos..... 710
Configuração de cronogramas de patches..... 710
Campos na página Detalhes do cronograma de patch..... 711
Configurar cronogramas de patch..... 721
Códigos de erro causados pela aplicação de patches e pela criação de scripts..... 722

Visualização de cronogramas, status e relatórios de patch....724
Exibir uma lista de cronogramas de patches....724
Análise dos detalhes do cronograma de patches....726
Definições de status dos patches....732
Exibição do status do patch....733
Exibição de status do patch por dispositivo....734
Exibição de arquivos em patches....734
Exibição de relatórios de patch....734
Gerenciamento de reversões de patches....734
Determinação da possibilidade de reversão de um patch....735
Cancelamento do último trabalho de aplicação de patches....735
Gerenciamento do inventário de patches....736
Pré-requisitos para gerenciamento do inventário de patches....736
Exibição de informações sobre patches....736
Exibição dos patches baixados....736
Visualização de detalhes do patch....738
Reinicialização do número de tentativas de implantação do patch....739
Visualização de informações sobre os patches para dispositivos no inventário....740
Visualização dos dispositivos com patches ausentes....740
Visualização de estatísticas e registros de patch....740
Exibição de estatísticas de aplicação de patches....740
Exibição do registro de patch....741
Marcação de patches como inativos....741
Aplicação de patches em dispositivos Mac OS X....741
Gerenciar atualizações de recursos do Windows....742
Assinar atualizações de recursos do Windows....742
Configurar cronogramas de atualizações de recursos do Windows....743
Exibir cronogramas de atualizações de recursos do Windows....748
Análise dos detalhes do cronograma de atualizações de recursos do Windows....749
Exibir atualizações de recursos do Windows disponíveis....753
Exibir status da atualização de recursos do Windows....754
Gerenciamento de dispositivos Dell e atualizações....754
Diferenças entre patches e atualizações Dell....755
Selecione as configurações de download do Dell Update....756
Configurar cronogramas do Dell Update....758
Exibir cronogramas de atualizações da Dell....764
Revisar os detalhes do cronogramas de atualização da Dell....764
Exibir atualizações da Dell disponíveis....768

Exibir o status do Dell Update....769
Gerenciar atualizações do pacote Linux....769
Exibir os cronogramas de upgrades de pacotes Linux....770
Configurar os cronogramas de atualização de pacotes Linux....770
Análise dos detalhes do cronograma de upgrade de pacotes Linux....774
Analisar os upgrades de pacote Linux....777
Gerenciar anexos de arquivos em quarentena....778
Uso de relatórios e cronogramas de notificações....779
Sobre os relatórios e notificações....779
Sobre relatórios....779
Sobre as notificações....779
Rastreamento de alterações das configurações de relatório....779
Criação e modificação de relatórios....780
Criação de relatórios....780
Criar relatórios utilizando o assistente de relatórios....780
Criar relatórios usando consultas SQL....783
Criação de relatórios a partir de páginas de lista....784
Relatórios duplicados....785
Editar as instruções SQL em relatórios criados com o assistente....786
Criação de relatórios a partir das listas de histórico....786
Modificação de relatórios....787
Editar relatórios....787
Excluir relatórios....787
Personalização de logotipos utilizados em relatórios....787
Cronograma de relatórios e notificações....788
Execução de relatórios de organização única e relatórios consolidados....788
Executar relatórios para uma organização....788
Executar relatórios de organização consolidados....788
Cronograma de relatórios....789
Adicionar cronogramas de relatório....789
Excluir cronogramas de relatório....791
Cronogramas de notificação....792
Adicionar cronogramas de notificação na seção Relatórios....792
Adicionar cronogramas de notificação a partir das páginas de listagem....793
Editar cronogramas de notificação....794
Excluir cronogramas de notificação....795
Monitoramento de dispositivos....796
Introdução ao monitoramento....798

Ativação do monitoramento de um dispositivo....798
Habilitação de monitoramento para um ou mais dispositivos da lista de inventário de Dispositivos....799
Habilitação de monitoramento para um servidor de sua página Detalhes do dispositivo....799
Obtenção de uma nova chave de licença para aumentar a capacidade de monitoramento do servidor....800
Aplicação de uma nova chave de licença para aumentar a capacidade de monitoramento do servidor....800
Trabalho com perfis de monitoramento....801
Edição de um perfil....802
Configure as mensagens de armadilha de SNMP e os critérios de alerta....804
Criação de um novo perfil usando um perfil padrão como modelo....806
Caminhos do log de perfil para MySQL e Apache....808
Carregar um perfil que foi criado por outro usuário....809
Download de perfil para ser usado por outros....809
Vinculação de um perfil adicional a um dispositivo....809
Definição de formato de data de registro não padrão....810
Configuração do monitoramento da aplicação e do limite com Pacotes de ativação do registro....810
Instalar um ou mais LEPs em dispositivos monitorados....811
Edição do Pacote de ativação do registro (LEP) de monitoramento para um dispositivo Windows Server 2008 ou posterior....812
Gerenciamento de monitoramento para dispositivos....813
Pausa do monitoramento de um dispositivo....813
Pausa ou reinício do monitoramento de vários dispositivos....814
Definição do intervalo de consulta e de qualquer ação automática de ignorar ou excluir alertas....814
Desativação da sondagem de ping....815
Recepção de alertas quando as configurações do dispositivo mudam....815
Agendamento de uma janela de manutenção durante a qual os alertas não são coletados em um dispositivo....816
Criação e atribuição de funções específicas do monitoramento....817
Desativação do monitoramento para um ou mais dispositivos....819
Ativação do monitoramento para um ou mais dispositivos....820
Trabalho com alertas....820
Adição de cronogramas de notificação da página de lista Alertas de monitoramento....821
Criação de um tíquete do Service desk a partir de um alerta....822
Pesquisa de alertas usando critérios de filtro....827
Filtrar alertas usando o recurso Incluir texto e Excluir texto....828

Filtragem de alertas usando o recurso Incluir texto e Excluir texto da página Detalhes do perfil.....828
Filtrar alertas usando o recurso Excluir texto da página da lista de Alertas de monitoramento.....829
Exemplos de Incluir texto e Excluir texto para perfis de monitoramento.....829
Ação ignorar um alerta.....832
Recuperação e análise dos alertas que foram ignorados na lista de alertas.....832
Exclusão de alertas.....832
Uso do Service desk.....834
Configuração do Service desk.....834
Requisitos do sistema.....834
Sobre o Service desk.....834
Visão geral das tarefas de configuração.....835
Importar tíquetes de outro sistema.....836
Configuração de horário comercial e feriados do Service desk.....839
Configurar horário comercial do Service desk.....839
Configurar feriado do Service desk.....839
Configuração de Acordos de nível de serviço.....840
Ativação dos Acordos de nível de serviço.....840
Configuração de filas de tíquetes do Service desk.....842
Configuração das filas de tíquetes.....842
Definir as configurações de e-mail específicas da fila.....847
Como renomear títulos e rótulos de Service Desk.....852
Habilitar ou desabilitar o aviso de conflito.....853
Visualizar e editar modelos de resposta.....854
Configurações de tíquete.....855
Personalizar a página Detalhe do tíquete.....856
Personalização da página inicial do Console do usuário.....858
Alterar logotipo e texto do Console do usuário no nível do sistema.....858
Alterar o logotipo e texto de login do Console do usuário no nível do administrador.....860
Mostrar ou ocultar os botões de ação e os widgets da página inicial do Console do usuário.....863
Mostrar ou ocultar links para artigos da Base de conhecimento na página inicial do Console do usuário.....864
Adicionar, editar, ocultar ou excluir anúncios do Console do usuário.....865
Priorizar anúncios do Console do usuário ou marcar um anúncio como urgente.....867
Adicionar, editar ou apagar links personalizados na página inicial do Console do usuário.....868
Adicionar links de tíquetes à página inicial do Console do usuário.....869

Adicionar um link de ação rápida para relatar problemas na página inicial do Console do usuário....869
Sobre o período de tempo limite da sessão....870
Uso da pesquisa de satisfação....870
Alteração do comportamento padrão da Pesquisa de satisfação....870
Habilitação ou desabilitação da segurança para anexos do Service desk....871
Uso do Painel do Service desk....872
Sobre os widgets do Painel do Service desk....872
Personalizar o Painel do Service desk....874
Gerenciamento de tíquetes, processos e relatórios do Service Desk....875
Visão geral do ciclo de vida do tíquete do Service desk....875
Criação de tíquetes a partir do Console do administrador e Console do usuário....875
Criação de tíquetes a partir do Console do usuário....875
Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador....877
Criação de tíquetes a partir da página Detalhes do dispositivo....886
Criação de tíquetes a partir da página Detalhes do ativo....887
Criação de um tíquete do Service desk a partir de um alerta....888
Criação e gerenciamento de tíquetes por e-mail....893
Sobre anexos em tíquetes criados por e-mail....893
Ativação da criação de tíquetes por e-mail....894
Criar um tíquete por e-mail....894
Modificação de atributos de tíquete usando e-mail....895
Eliminação de um campo de tíquete usando e-mail....895
Alteração de campos de tíquete usando e-mail....895
Alteração de campos de aprovação de tíquete usando e-mail....896
Visualização de tíquetes e gerenciamento de comentários, trabalho e anexos....897
Navegação entre tíquetes, dispositivos relacionados e ativos....897
Adição de informações de trabalho a tíquetes....898
Uso das visualizações padrão para tíquetes....899
Criar exibições de filtro para os tíquetes....901
Definir uma exibição como padrão para tíquetes....901
Adição de comentários aos tíquetes....902
Adição de comentários somente de proprietário a tíquetes....903
Visualização dos comentários do tíquete....904
Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk....904
Visualização do histórico de atividade do tíquete....906
Enviar informações do tíquete por e-mail....906
Executar ações de dispositivo a partir de tíquetes....907
Mesclar tíquetes....907

Ativar mesclagem de tíquetes....907
Mesclar tíquetes a partir da página de lista Tíquetes....908
Mesclar tíquetes a partir da página Detalhes do tíquete....908
Uso do processo de escalonamento de tíquete....909
Noções básicas dos estados de tíquetes....909
Noções básicas de limite de tempo do escalonamento....909
Noções básicas sobre escalonamento....909
Alteração das configurações do escalonamento de tíquetes....910
Alteração da lista de destinatários de e-mail para escalonamento....910
Alterar os limites de tempo de resposta e resolução....910
Alteração da mensagem de e-mail padrão de escalonamento....911
Uso de processos do Service desk....911
Adicionar, editar e permitir modelos de processo....912
Definição de tipos de processo....919
Criar tíquetes de processo para gerenciar as tarefas relacionadas....919
Criar tíquetes de processo por e-mail....920
Exibição de informações de processo....920
Cancelamento ou conclusão de tíquetes de processo....921
Exclusão de modelos de processo....922
Conversão de tíquetes de processo em tíquetes regulares....922
Conversão de tíquetes regulares em tíquetes de processo....923
Uso das Regras de tíquete....923
Uso e configuração das Regras de tíquete do sistema....924
Noções básicas e personalização das Regras de tíquete do sistema....924
Criar Regras de tíquete personalizadas....925
Duplicação de uma Regra de tíquete personalizada....927
Exclusão de uma Regra de tíquete personalizada....928
Transferência de uma Regra de tíquete de uma fila para outra....928
Execução de relatórios do Service Desk....929
Arquivamento, restauração e exclusão de tíquetes....929
Ativação do arquivamento de tíquete....929
Definição das configurações de arquivamento da fila....931
Arquivamento de tíquetes selecionados....932
Restauração de tíquetes arquivados....932
Excluir tíquetes arquivados....933
Gerenciamento da exclusão de tíquetes....933
Definição das configurações de exclusão de tíquetes....933
Exclusão de tíquetes....934

Gerenciamento de filas de tíquetes do Service Desk....934
Sobre filas de tíquetes do Service Desk....934
Adição e exclusão de filas....934
Adição de uma fila....935
Adição de uma fila por meio da duplicação de uma fila existente....935
Exclusão de uma ou mais filas....936
Exibição de tíquetes em filas....936
Exibir os tíquetes em todas as filas....936
Configuração da fila padrão....937
Definição da fila padrão no nível do sistema....937
Definição da fila padrão no nível do usuário....938
Definição dos campos padrão para a lista de tíquetes Todas as filas....938
Movimentação de tíquetes entre filas....940
Editar tíquetes em massa em uma fila....940
Sobre artigos de Downloads do usuário e Base de conhecimento....941
Gerenciamento de downloads do usuário....941
Adicionar downloads do usuário....941
Aplicar rótulos aos Downloads do usuário....944
Remover rótulos dos Downloads do usuário....945
Excluir downloads do usuário....945
Gerenciamento de artigos da Base de conhecimento....945
Adicionar, editar ou duplicar artigos da Base de conhecimento....945
Exclusão de artigos da Base de conhecimento....947
Exibição das classificações de usuário e do número de visualizações de artigos da Base de conhecimento....947
Personalização de configurações de tíquetes do Service Desk....948
Sobre personalização de configurações de tíquetes do Service desk....948
Criação de categorias e subcategorias de tíquete....949
Personalização de valores de tíquetes....951
Personalização de valores de status de tíquete....951
Personalização de valores de prioridade de tíquete....952
Personalizar valores de impacto do ticket....953
Personalização do layout do tíquete....954
Personalize os campos de tíquete de layout e tíquete relacionado....954
Configuração de Opções do campo Comentário....957
Definição de campos personalizados de tíquete....957
Personalização do layout da lista de tíquetes....959
Gerenciar modelos de tíquete....960
Configurar um modelo de tíquete....961

Pré-visualização do layout do tíquete....966
Uso de relacionamentos primário/secundário com tíquetes....967
Ativação de relacionamento primário-secundário de tíquetes em uma fila....967
Permissão para que tíquetes primários fechem tíquetes secundários....968
Criar tíquetes secundários para qualquer tíquete....968
Definir tíquetes como primários e adicionar tíquetes existentes como seus secundários....969
Uso de um tíquete pai como uma lista de coisas a fazer....969
Uso de tíquetes-pai para organizar tíquetes duplicados....970
Uso de aprovadores de tíquete....970
Configuração de aprovadores de tíquete....971
Aprovação de tíquetes por e-mail....971
Configuração dos servidores SMTP para e-mail....972
Conexão do servidor de e-mail à solução....972
Uso de servidores SMTP internos e externos....973
Uso do servidor SMTP interno....973
Uso de um servidor SMTP externo ou servidor SMTP seguro....973
Manutenção e solução de problemas....976
Manutenção da solução....976
Rastreio de alterações para as configurações....976
Sobre backups da solução....976
Configure o agendamento de backup diário e o número de backups a serem mantidos....977
Backup manual da solução....978
Download dos arquivos de backup a partir do Console do administrador....978
Acesso aos arquivos de backup pelo FTP....979
Sobre a exclusão dos dados de backup da solução....979
Configurar a transferência off-board de backups....980
Restauração da solução....982
Restaurar a solução usando o backup mais recente....982
Carregar arquivos de backup para a solução....982
Restaurar a solução de backups....984
Restaurar a solução às configurações de fábrica....985
Atualização do software do aplicativo....985
Procurar e aplicar atualizações da solução anunciada....985
Carregamento e atualização manual de arquivos para a solução....986
Verificação de atualizações....986
Atualização da chave de licença da solução....987
Reinicialização e desativação da solução....987

Noções básicas sobre daily run output..... 987
Status de disco.....988
Status da interface de rede do equipamento.....988
Médias de carga e duração da operação do equipamento..... 989
Integridade do sistema de e-mail.....989
Status de backup do equipamento..... 989
Status das unidades RAID.....990
Solução de problemas da solução.....990
Uso das ferramentas de solução de problemas.....990
Verificação do status dos dispositivos da rede.....990
Identificar problemas de dispositivo.....990
Ativar uma amarração para o suporte do Quest KACE.....991
Solução de problemas da solução..... 992
Visualização dos registros da solução.....992
Download dos registros de atividade da solução..... 996
Exibição do daily run output..... 997
Solução de problemas e depuração do Agente do KACE..... 997
Resolver problemas de segurança do Windows que evitam provisionamento do Agente.....997
Teste e solução de problemas nas comunicações por e-mail.....997
Teste de envio de e-mail.....998
Teste de recebimento de e-mail.....998
Uso da Telnet para testar o recebimento de e-mail.....998
Acesso aos registros da solução para visualização dos erros do Microsoft Exchange Server.....999
Solução de erros de e-mail.....1000
Sobre a Autenticação de dois fatores do Console de diagnóstico..... 1000
Apêndices.....1001
Nomes da tabela de banco de dados.....1001
Adição de etapas a seções de tarefa de scripts.....1017
Variáveis LDAP..... 1034
Glossário.....1036
A..... 1036
B.....1039
C.....1040
D.....1042
E.....1043
F..... 1044
I..... 1045

K.....1046
L.....1047
M.....1048
N.....1050
O.....1051
P.....1052
R.....1053
S.....1054
T.....1056
U.....1057
V.....1058
W.....1059
Sobre nós.....1060
Recursos de suporte técnico.....1060
Avisos legais.....1061
Índice.....1063

Sobre o Solução de gerenciamento de sistemas KACE

Quest® KACE® **de Gerenciamento de Sistemas** é uma solução virtual desenvolvida para automatizar o gerenciamento de dispositivos, a implantação de aplicativos, a aplicação de patches, o gerenciamento de ativos, a geração de relatórios e o gerenciamento de tíquetes do Service desk.

Para obter mais informações sobre as soluções da série **KACE**, acesse o site da Quest, https://www.quest.com/products/kace-systems-management-appliance/.

Sobre os componentes da solução

Os componentes da solução incluem software, hardware, interfaces da Web e uma interface de aplicativo móvel.

Componentes da solução

Componente	Descrição
Solução virtual	A solução é executada em um ambiente virtual que usa uma infraestrutura VMware® ou Microsoft® Hyper-V®. Para obter as informações mais recentes sobre os requisitos para dispositivos gerenciados e de navegador para ter acesso à **Console do administrador**, consulte as *Especificações técnicas* disponíveis na página de documentação do produto: https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/technical-documents.
Console da linha de comando	A **Console da linha de comando** é uma interface da janela do terminal com a solução. Ela foi projetada principalmente para configurar a solução e aplicar políticas. Consulte Inicializar a solução e fazer login no Console do administrador.
Console do administrador	A **Console do administrador** é a interface baseada na web utilizada para controlar a solução. Para acessar a **Console do administrador**, vá para `http://`**appliance_hostname**`/admin`, em que **appliance_hostname** é o nome do host da solução. Se o componente Organização estiver ativado, você poderá acessar as configurações de sistema da **Console do administrador** em `http://`**appliance_hostname**`/system`. Para ver o caminho completo dos URLs no **Console do administrador**, o que pode ser útil ao pesquisar o banco de dados ou compartilhar links, acrescente `ui` ao URL usado para se conectar. Por exemplo: `http://`**appliance_hostname**`/admin`.

Componente	Descrição
Console do usuário	O **Console do usuário** é a interface baseada na Web que disponibiliza aplicativos aos usuários por autoatendimento. Ele também permite que os usuários arquivem tíquetes de suporte ao Service Desk para solicitar ajuda ou relatar problemas. Para acessar a **Console do usuário**, vá para `http://`**appliance_hostname**`/user`, em que **appliance_hostname** é o nome do host da solução. O **Console do usuário** fornece: • Um repositório de aplicativos que os usuários podem obter por download conforme necessário. • Uma maneira de os usuários enviarem e rastrearem tíquetes solicitando ajuda. • Assistência para tarefas de rotina, como instalação de software e acesso à **Base de conhecimento de suporte da Quest**, https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/kb. Para personalizar o **Console do usuário**, consulte: • Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado. • Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização.
KACE Agent	O Agente do KACE é um aplicativo que pode ser instalado em dispositivos para permitir seu gerenciamento por meio da solução. Os agentes instalados em dispositivos gerenciados se comunicam com a solução por meio do Agent Messaging Protocol. Os agentes realizam tarefas programadas como coleta de informações de inventário e distribuição de software para dispositivos gerenciados. O gerenciamento sem Agente está disponível para dispositivos que não podem ter um software do Agente instalado, como impressoras e dispositivos com sistemas operacionais não compatíveis com o Agente. Consulte Provisionamento do Agente do KACE.
KACE GO	O KACE GO é um aplicativo que permite aos administradores acessar tíquetes do Service desk, informações de inventário e recursos de implantação de aplicativos com seus smartphones ou tablets. O aplicativo também permite que usuários sem privilégios administrativos enviem tíquetes do Service desk, visualizem o status dos tíquetes enviados e leiam artigos da Base de conhecimento em seus dispositivos móveis. Você pode fazer download do KACE GO na Apple® App Store℠ para dispositivos iOS ou na Google Play™ Store para dispositivos Android™.

Componente	Descrição
	Consulte Configuração do acesso a dispositivos móveis.

Sobre o Console do administrador

Os componentes disponíveis no **Console do administrador** podem variar, dependendo da chave de licença, das configurações da organização, das configurações da solução e da função do usuário.

Além disso, se o componente Organização estiver habilitado, o Console do administrador terá dois níveis: O nível de administrador, que mostra recursos relacionados à organização, e o nível de sistema, que mostra recursos relacionados à solução.

Se o componente Organização não estiver ativado, os recursos dos níveis de administrador e de sistema estarão disponíveis no nível de administrador.

NOTA: A chave de licença determina se o componente Organização está ativado ou não. Consulte Visualização das informações de licença do produto e Sobre as organizações.

Existem três modos de login.

- **Modo Admin sem o componente Organização ativado**: Se o componente Organização não estiver ativado na sua solução, acesse `http://`**appliance_hostname**`/admin` (em que **appliance_hostname** é o nome do host de sua solução) para fazer login nesse modo. Para obter os componentes disponíveis nesse modo, consulte Componentes disponíveis no modo Admin sem o componente Organização.
- **Modo Admin com o componente Organização ativado**: Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, acesse `http://`**appliance_hostname**`/admin` para fazer login na Organização padrão. **appliance_hostname** é o nome do host da solução. O modo Admin permite gerenciar os componentes disponíveis para a organização selecionada. Para obter os componentes disponíveis nesse modo, consulte Componentes disponíveis no modo Admin sem o componente Organização ativado.

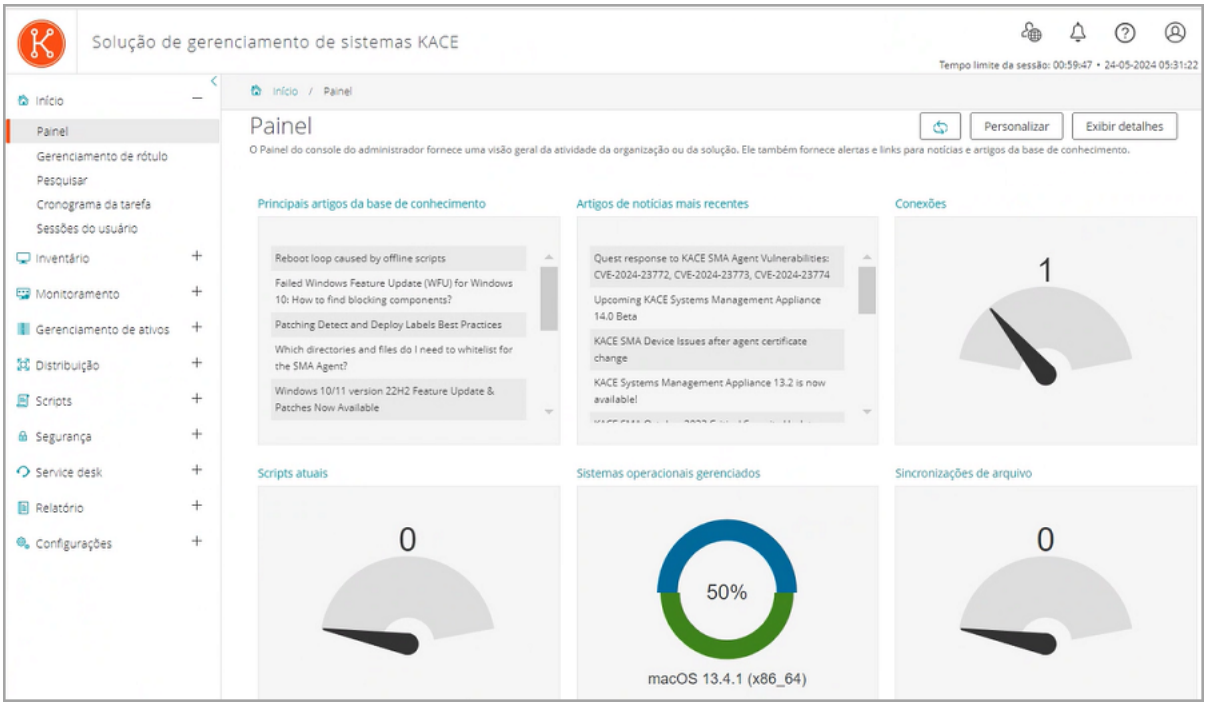
  Se a opção *Organização de login* estiver ativada nas configurações da solução, a caixa *Organização* aparecerá. Você pode digitar o nome de uma organização na caixa *Organização* para fazer login diretamente nessa organização.

  Se você tiver várias organizações e a opção *troca rápida* estiver ativada, você poderá alternar entre as organizações e o nível de Sistema usando a lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login. Consulte Ativação da troca rápida para organizações e soluções vinculadas.
- **Modo Sistema com o componente Organização ativado**: Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, acesse `http://`**appliance_hostname**`/system` para fazer login no modo Sistema. **appliance_hostname** é o nome do host da solução. Nesse modo é possível gerenciar os componentes disponíveis no nível do Sistema. Para obter os componentes disponíveis nesse modo, consulte Componentes disponíveis no modo Sistema sem o componente Organização ativado.

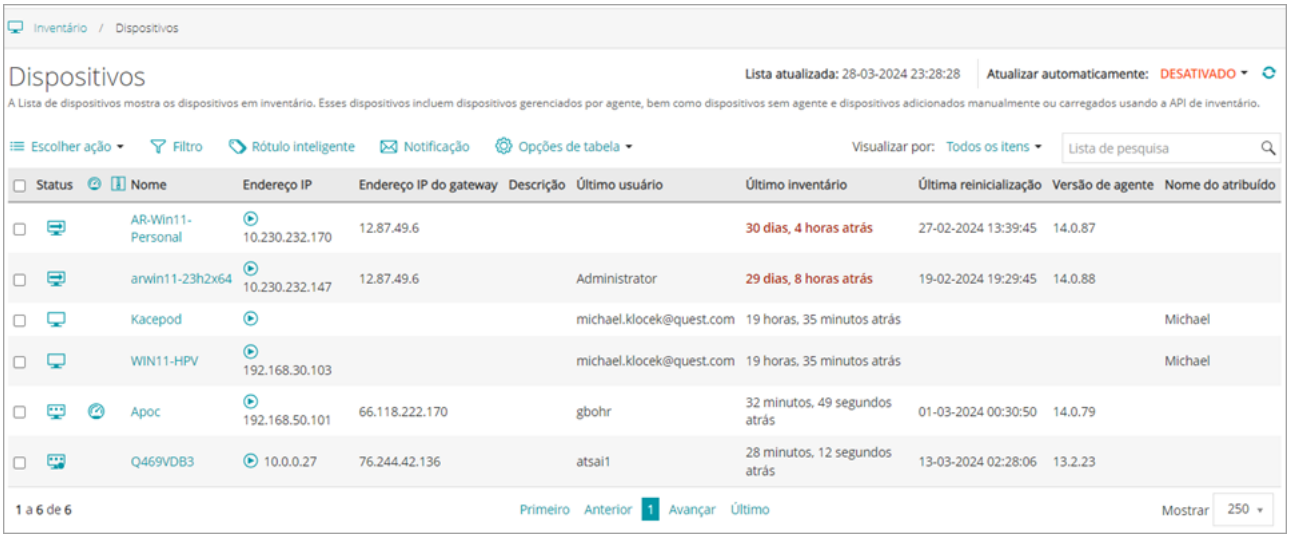
  Além disso, se a *troca rápida* estiver ativada e as senhas das contas admin padrão das organizações forem iguais, é possível alternar entre organizações utilizando a lista suspensa no canto superior direito da página. Consulte Ativação da troca rápida para organizações e soluções vinculadas.

Cada modo possui os seguintes tipos de páginas:

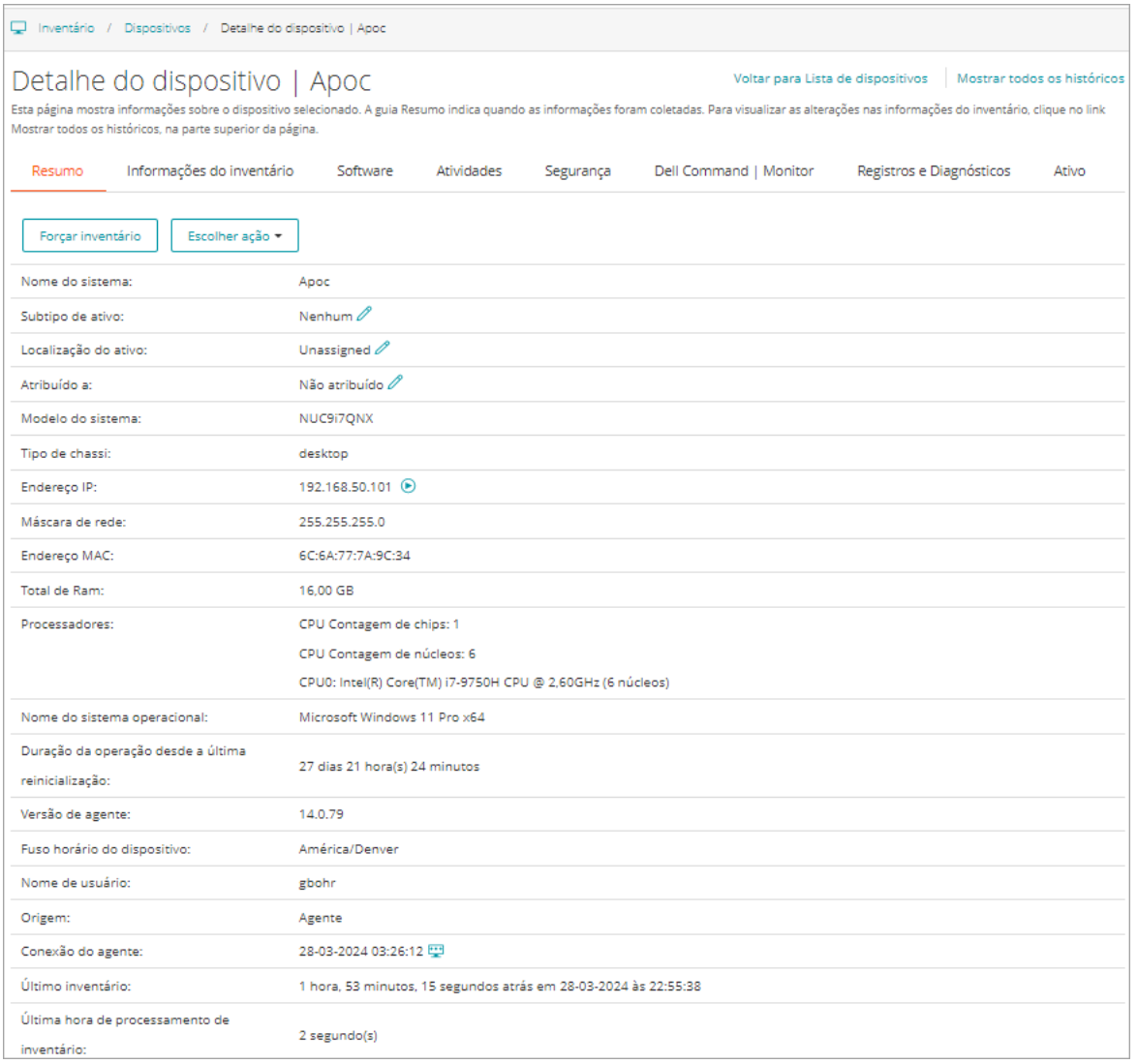
- **Painéis**. Essas páginas mostram as informações de status da solução. Se o componente Organização estiver habilitado, os Painéis estarão disponíveis na organização e no nível da solução.



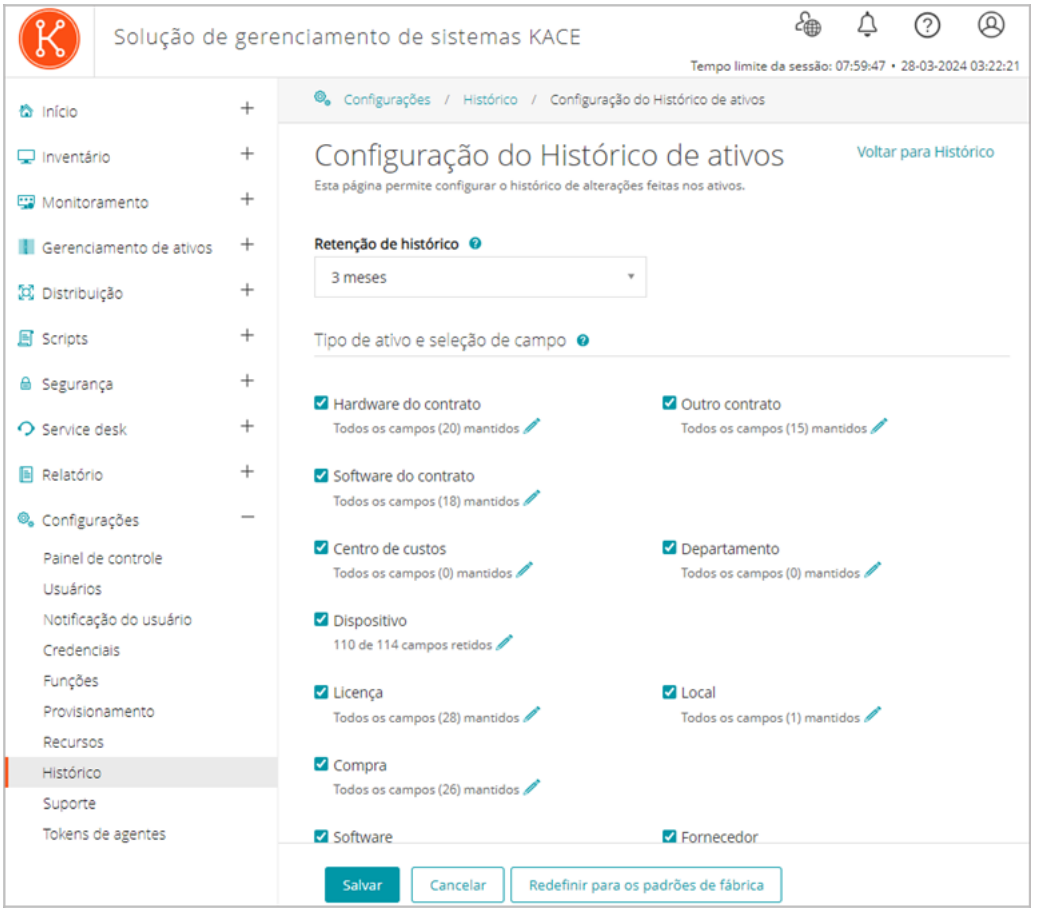
- **Páginas de lista**. Estas páginas permitem visualizar os itens disponíveis na solução ou, se o componente Organização estiver habilitado, na organização selecionada.



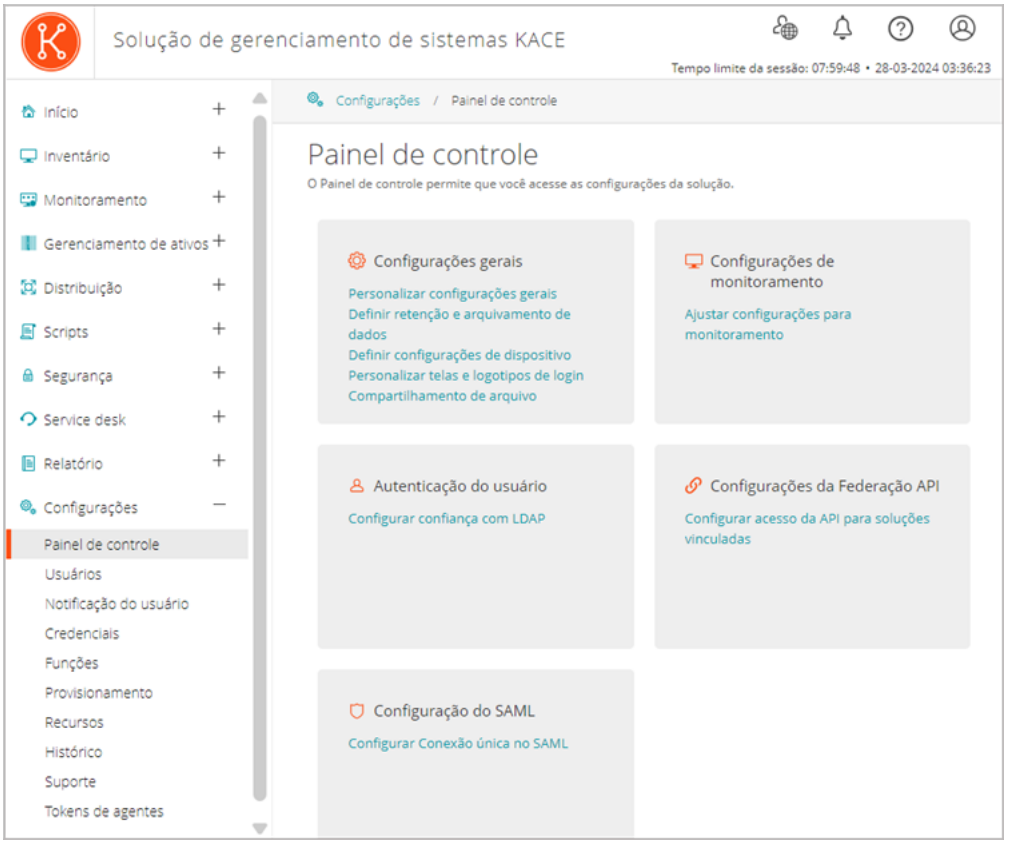
- **Páginas de detalhes**. Estas páginas permitem visualizar e editar os detalhes do item selecionado.



- **Páginas de configuração**. Estas páginas permitem definir configurações.

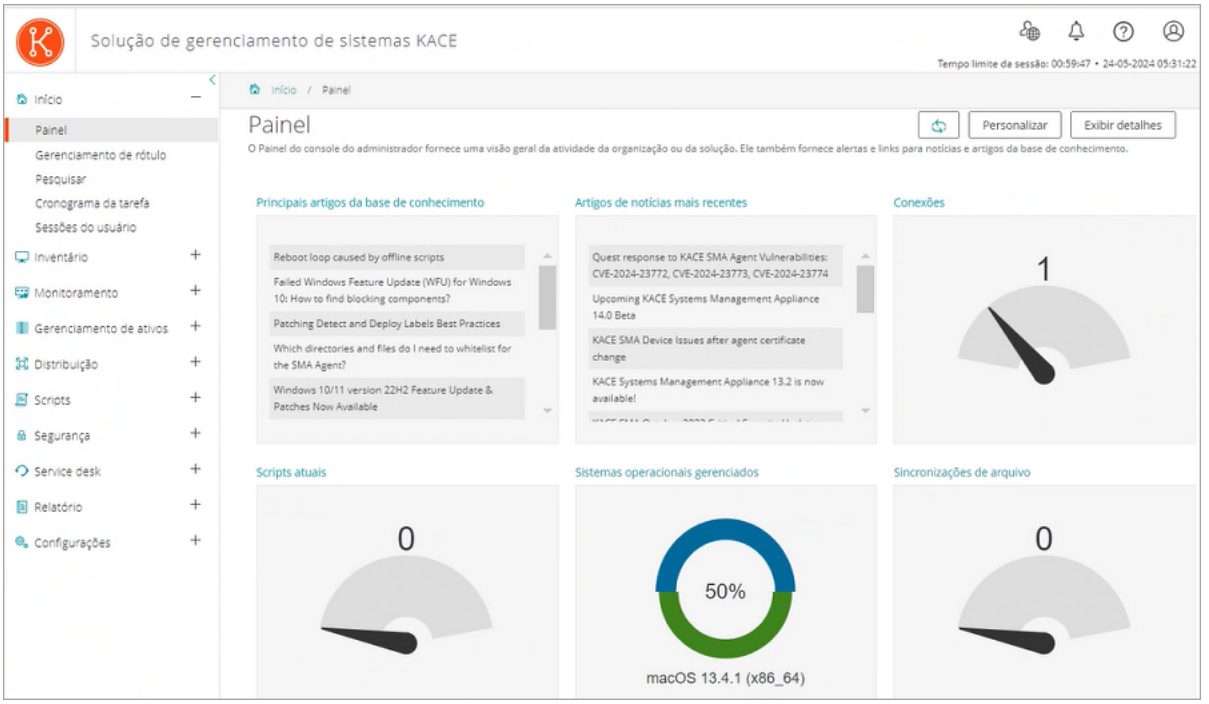


- **Painéis**. Estas páginas fornecem acesso aos componentes e configurações relacionados.



Componentes disponíveis no modo Admin sem o componente Organização

Quando o componente Organização não está ativado, o modo Admin mostra todos os componentes de nível de administrador e as configurações do nível de sistema (nível da solução).



Componentes disponíveis no modo Admin sem o componente Organização

Componente	Página UI	Usado para...
Início	• Painel • Gerenciamento de rótulo • Pesquisar	Analise estatísticas da solução, gerencie rótulos, visualize informações do histórico e pesquise dados. Consulte Uso do componente Início.
Inventário	• Dispositivos • Software • Catálogo de software • Processos • Programas de inicialização • Serviços • Cronogramas de descoberta • Resultados da descoberta • Configurações do inventário SNMP	Gerencie dispositivos, software, processos, serviços, verificações e outros itens da rede. Consulte: • Gerenciamento do inventário de dispositivo • Gerenciamento de aplicativos na página Software • Gerenciamento do inventário do catálogo de software • Gerenciamento de processos, programas de inicialização e inventário de serviços • Uso da descoberta de dispositivo • Uso de Configurações do inventário SNMP para identificar objetos de SNMP específicos e dispositivos não

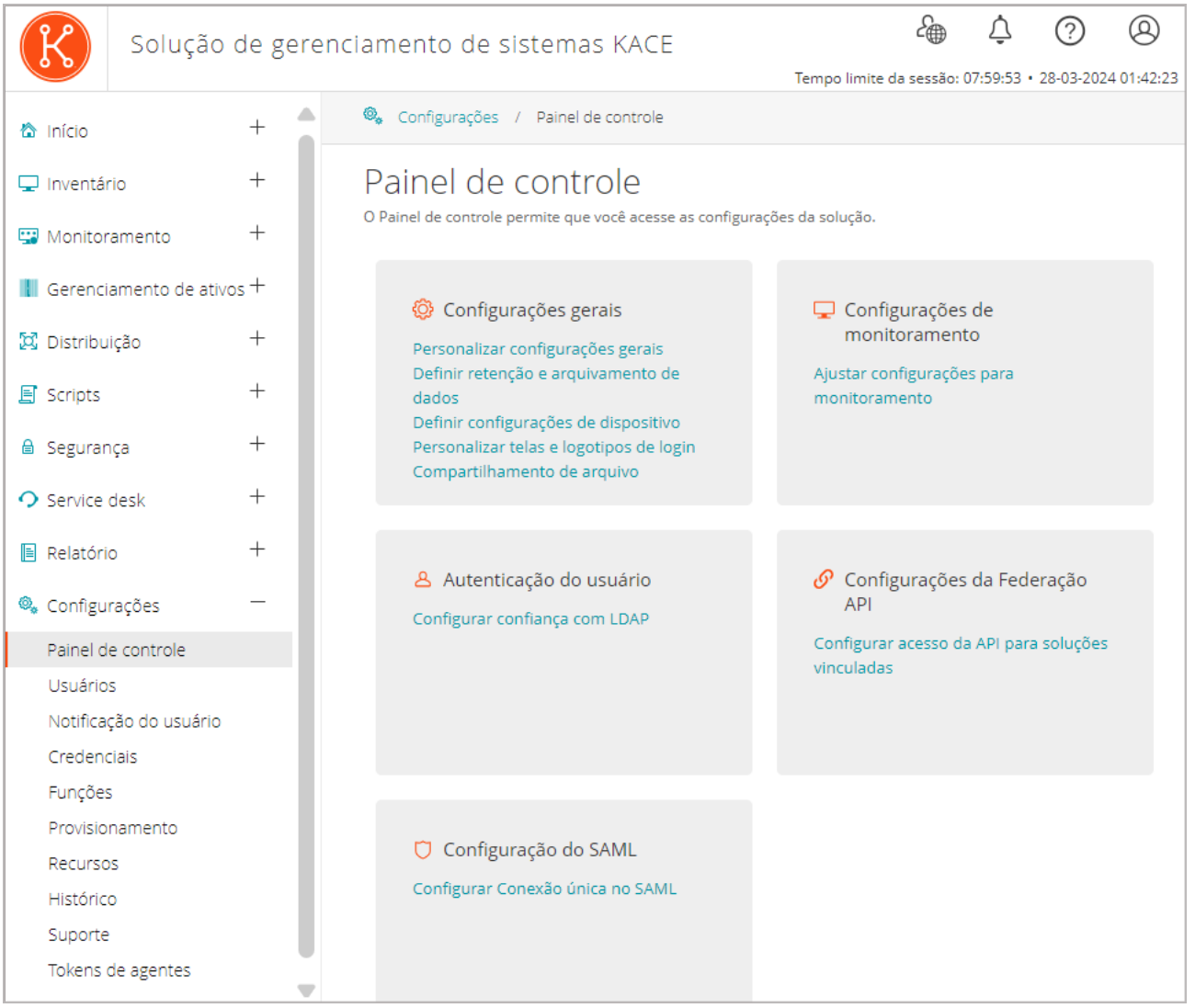
Componente	Página UI	Usado para...
		computadores para adicionar ao inventário
Monitoramento	• Dispositivos • Alertas • Perfis • Janelas de manutenção • Pacotes de ativação do registro	Gerencie o monitoramento de eventos básicos de 5 servidores com a licença padrão, coletando dados de evento dos principais registros de evento, syslogs e registros de aplicativo do Windows®. Com a licença de Módulo de monitoramento, gerencie o monitoramento de eventos em até 200 servidores. Consulte Monitoramento de dispositivos
Ativos	• Ativos • Tipos de ativo • Contratos • Licenças • Conformidade com licenças • Locais • Importação de ativos	Rastreie ativos físicos, tais como dispositivos, software, impressoras etc., e visualize o histórico de ativos e sua configuração. Consulte: • Gerenciamento de inventário • Gerenciamento de Conformidade com licenças
Distribuição	• Instalações gerenciadas • Sincronizações de arquivo • Wake-on-LAN • Replicação • Alertas	Distribua e gerencie o software, incluindo atualizações da Quest remotamente. Consulte Implantação de pacotes em dispositivos gerenciados.
Scripts	• Scripts • Executar agora • Status de Executar agora • Pesquisar registros de script	Automatize tarefas executadas em dispositivos gerenciados. Consulte Execução de scripts em dispositivos gerenciados.
Segurança	• Gerenciamento de patch • Atualizações da Dell	Reduza os riscos de malware, spyware e vírus.

Componente	Página UI	Usado para...
		Consulte Patch de dispositivos e manutenção de segurança.
Service Desk (também conhecido como *Assistência técnica* em soluções que foram atualizados a partir de versões anteriores)	• Tíquetes • Downloads do usuário • Base de conhecimento • Anúncios • Arquivo, (disponível apenas se o arquivamento de tíquete estiver ativado) • Configuração	Forneça um repositório de software e documentação a ser acessado e baixado pelos usuários. Inclui um service desk completo para criação e rastreamento de tíquetes. Consulte Uso do Service desk.
Relatório	• Relatórios • Cronogramas de relatório • Notificações	Execute relatórios pré-empacotados e ferramentas de criação de relatório para monitorar a sua implementação de equipamento. Consulte Uso de relatórios e cronogramas de notificações.
Configurações	• Painel de controle • Usuários • Credenciais • Funções • Registros • Atualizações da solução • Provisionamento • Recursos • Histórico • Suporte	Administre sua solução e o Provisionamento de agente. Consulte: • Configuração do equipamento • Configuração de contas de usuário, autenticação do protocolo LDAP e SSO • Gerenciamento de credenciais • Manutenção da solução • Provisionamento do Agente do KACE • Importação e exportação de recursos da solução • Gerenciamento do histórico de configurações. • Uso das ferramentas de solução de problemas

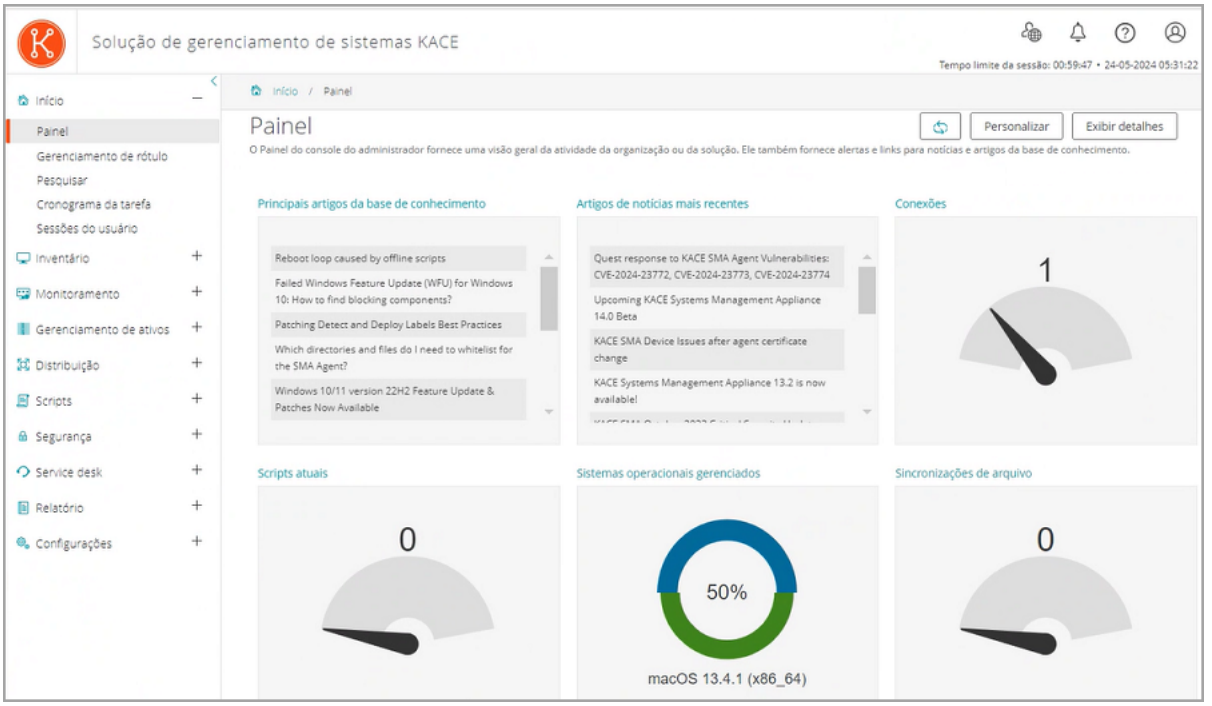
Componentes disponíveis no modo Admin sem o componente Organização ativado

Quando o componente Organização está ativado, o modo Admin mostra apenas componentes e configurações da organização atual. Componentes de nível da solução estão disponíveis no modo Sistema.

Se o componente Organização estiver ativado em sua solução e você fizer login em `http://`**appliance_hostname**`/admin`, o componente *Configurações* apresentará apenas as opções disponíveis para a organização selecionada.



Todos os outros componentes são os mesmos, independentemente de o componente Organização estar ou não ativado. Consulte a Componentes disponíveis no modo Admin sem o componente Organização para ver os componentes e consulte a ilustração abaixo.



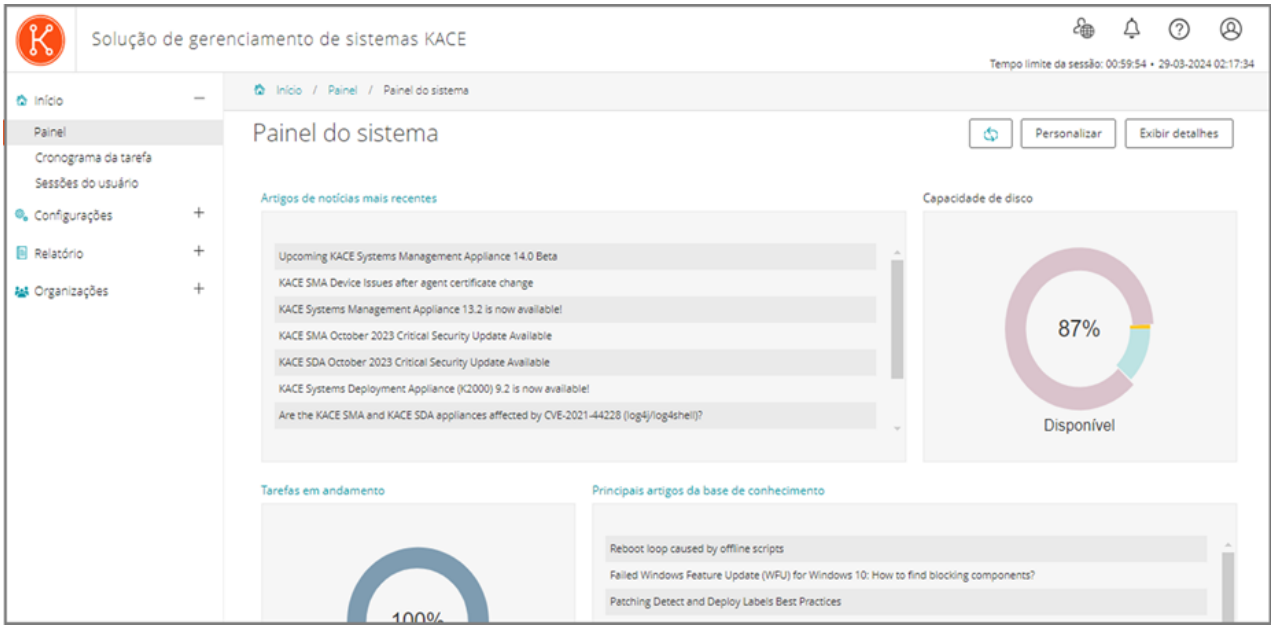
Componentes disponíveis no modo Admin sem o componente Organização ativado

Componente	Página UI	Usado para...
Configurações	• Painel de controle • Usuários • Credenciais • Funções • Provisionamento • Recursos • Histórico • Suporte	Gerenciar configurações gerais da organização, como autenticação de usuário e provisionamento de agente. Consulte: • Configuração do equipamento • Configuração de contas de usuário, autenticação do protocolo LDAP e SSO • Gerenciamento de credenciais • Provisionamento do Agente do KACE • Importação e exportação de recursos da solução • Gerenciamento do histórico de configurações. • Uso das ferramentas de solução de problemas

Componentes disponíveis no modo Sistema sem o componente Organização ativado

Quando o componente Organização está ativado, o modo Sistema mostra componentes relacionados às configurações da solução. Componentes do nível de organização estão disponíveis no modo Admin.

Quando você faz login no Console de administração do sistema, `http://`**appliance_hostname**`/system`, ou seleciona **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito do **Console do administrador**, os componentes a seguir estão disponíveis.



Componentes disponíveis no modo Sistema sem o componente Organização ativado

Componente	Sub-etiquetas	Usado para...
Início	• Painel • Cronograma de tarefas • Sessões do usuário	Revise as estatísticas de resumo do dispositivo. Consulte Uso do componente Início.
Configurações	• Painel de controle • Administradores • Registros • Atualizações da solução • Recursos • Histórico • Suporte • Token do agente	Gerenciar a solução e acessar recursos como **Suporte da Quest**. Consulte: • Configuração do equipamento • Manutenção da solução • Importação e exportação de recursos da solução • Gerenciamento do histórico de configurações. • Uso das ferramentas de solução de problemas
Relatório	• Relatórios • Cronogramas de relatório	Execute relatórios pré-empacotados e ferramentas de criação de relatório para monitorar a sua implementação de equipamento. Consulte Uso de relatórios e cronogramas de notificações.
Organizações	• Organizações • Funções • Filtros • Dispositivos • Quarentena	Adicionar e gerenciar organizações (requer o componente Organização). Consulte Criação e gerenciamento de organizações.

Uso do componente Início

O componente Início inclui recursos de Pesquisa, Painel e Gerenciamento de rótulo.

Sobre painéis

Painéis mostram uma visão geral da atividade da organização ou da solução. Também incluem alertas e links para notícias e artigos da Base de conhecimento.

Se o componente Organização estiver ativado na solução e você estiver conectado ao Console de administrador (`http://`**appliance_hostname**`/admin`), o Painel exibirá informações sobre a organização selecionada. Quando você estiver conectado ao Console de administração do sistema (`http://`**appliance_hostname**`/system`), o Painel exibirá informações da solução, incluindo todas as organizações.

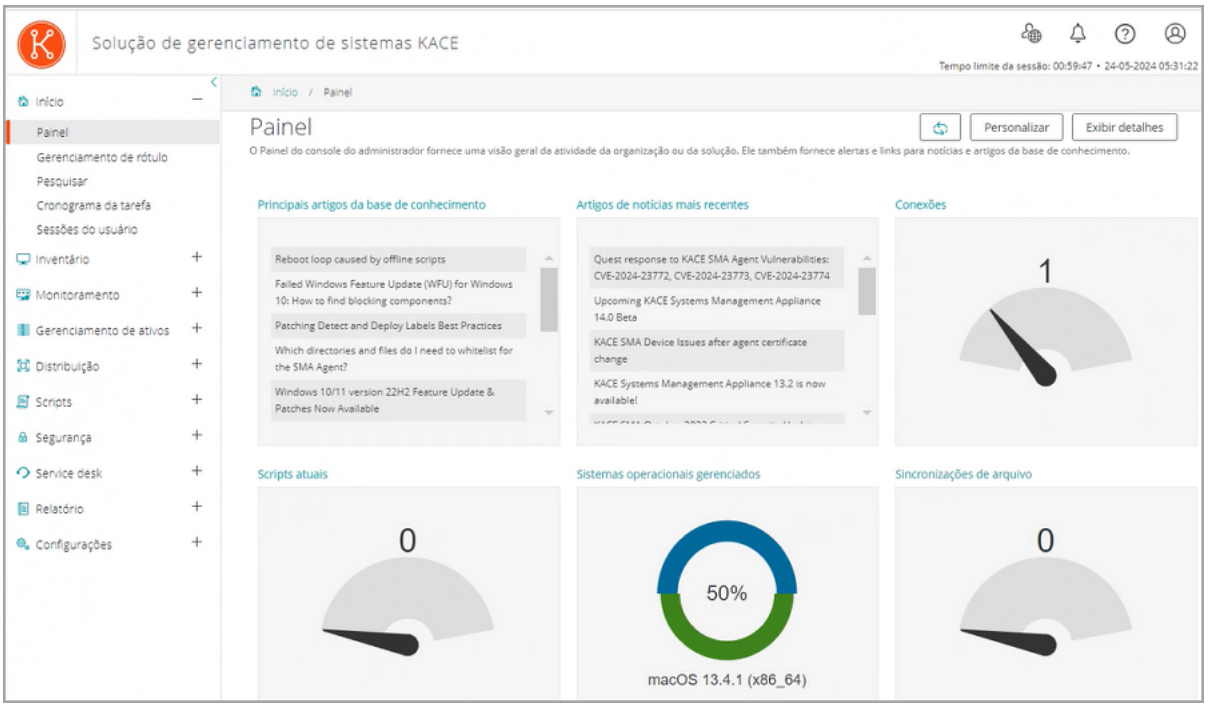
Tip: **DICA:** A solução atualiza periodicamente os widgets de resumo. Para atualizar todos os widgets a qualquer momento, clique no botão **Atualizar** no canto superior direito da página: . Para atualizar widgets individualmente, passe o cursor sobre o widget e clique no botão **Atualizar** acima dele.

Visualização do painel no modo Admin

Visualize o Painel do modo Admin para localizar informações resumidas sobre a solução ou, se o componente Organização estiver habilitado, para a organização selecionada.

- Faça login no Console do administrador: `http://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página próxima às informações de login.

A página *Painel* é exibida.

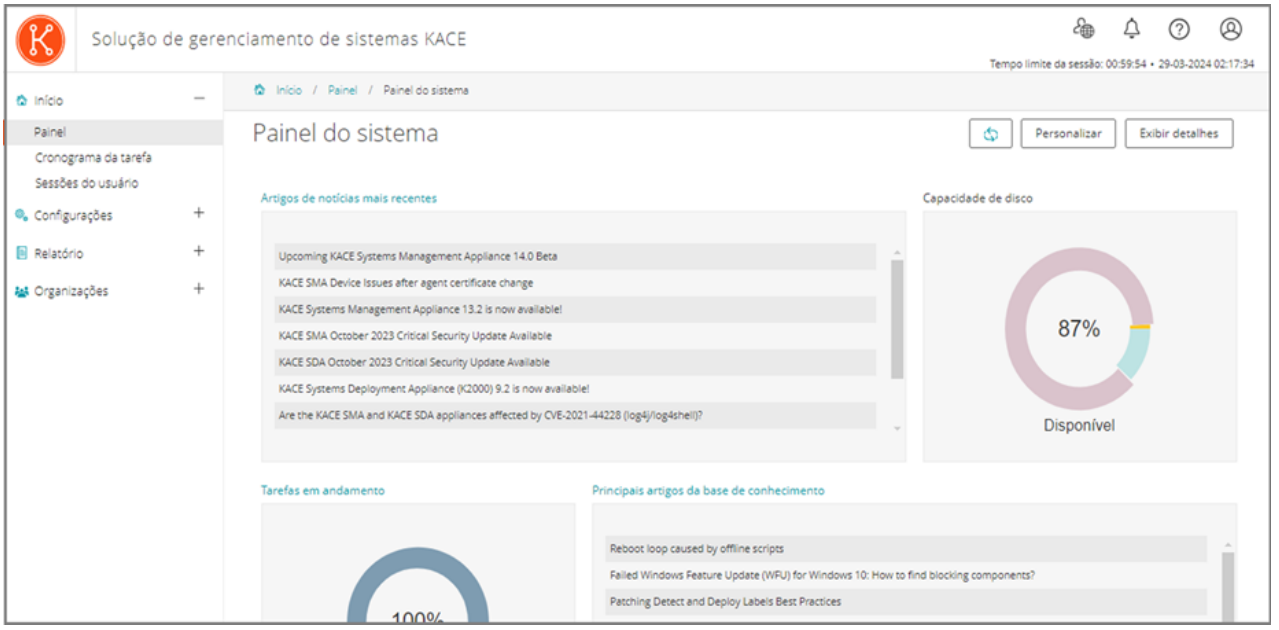


Exibir o painel no modo Sistema

Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, visualize o Painel do sistema para localizar informações de resumo da solução.

- Faça login no Console de administração do sistema: `https://`**appliance_hostname**`/system`, ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.

A página *Painel do sistema* é exibida.



Personalizar as páginas do Painel

Você pode personalizar as páginas do Painel para mostrar ou ocultar widgets conforme necessário.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Faça login no Console do administrador da solução: `https://appliance_hostname/admin`. Ou, se** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.**
   - **Faça login no Console de administração do sistema: `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página.**

   A página *Painel* **ou** *Painel do sistema* **é exibida.**
2. Passe o mouse sobre o widget e use um dos seguintes botões:

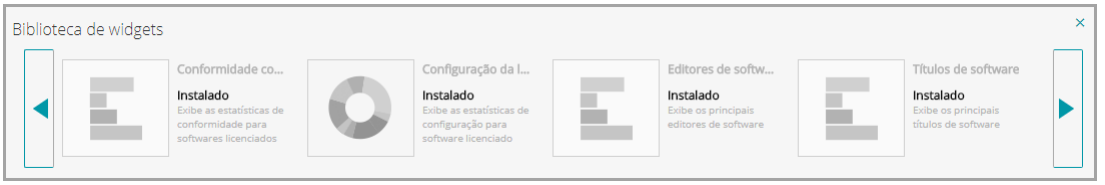
   # : Atualizar as informações no widget.

   # : Exibir informações sobre o widget.

   # : Remover o widget.

   # : Redimensionar o widget.

   # : Arrastar o widget para uma posição diferente na página.
3. Alguns widgets são editáveis, permitindo filtrar as informações exibidas. Para editar um widget, clique em e, na caixa de diálogo exibida, forneça as informações necessárias. Em alguns casos, você também pode alternar entre o gráfico de barras e o gráfico de rosca, conforme aplicável.
4. Clique no botão **Personalizar** no canto superior direito da página, para ver os widgets disponíveis.



5. Para ver todos os widgets instalados, clique em **View By (Exibir por)** > **All Items (Todos os itens)**
6. Para ver apenas os widgets do Service desk, clique em **View By (Exibir por)** > **Service Desk**
7. Para ver apenas os widgets de Dispositivo, clique em **Exibir por** > **Dispositivos**
8. Para ver apenas os widgets de Gerenciamento de ativos, clique em **Exibir por** > **Gerenciamento de ativos**
9. Para ver apenas os widgets de segurança, clique em **Exibir por** > **Segurança**
10. Para mostrar um widget que atualmente está oculto, clique em **Install** (Instalar).

Sobre os widgets do painel

Widgets de painel mostram uma visão geral da atividade da organização ou da solução.

Esta seção descreve os widgets disponíveis no *Painel*. Se o componente Organização estiver habilitado em seu dispositivo, os widgets mostram as informações da organização selecionada no nível de administrador e para o dispositivo no nível do sistema.

Widget	Descrição
Widgets gerais	Esta seção fornece uma visão geral de alto nível sobre a atividade do seu equipamento. As informações mostradas nesses widgets permitem que você se concentre nos indicadores específicos que podem ajudar a entender quaisquer possíveis problemas.
Artigos de notícias mais recentes e Principais artigos da base de conhecimento	Esses widgets fornecem links para notícias e informações da Quest. Os novos artigos são exibidos de acordo com a data de relevância. Os artigos da Base de conhecimento são exibidos segundo sua prioridade no sistema de Suporte técnico.
Conexões	Esse widget mostra o número de conexões com o servidor Web da solução. Um número elevado indica uma alta carga no servidor, o que pode reduzir o tempo de resposta da solução. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Sincronizações de arquivo	Esse widget mostra o número de Sincronizações de arquivo em andamento nos dispositivos gerenciados pelo agente. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Instalações gerenciadas	Esse widget mostra o número de Instalações gerenciadas que estão em andamento nos dispositivos gerenciados pelo agente. Se o componente Organização estiver ativado em sua

Widget	Descrição
	solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Scripts atuais	Esse widget mostra o número de scripts habilitados para serem executados em dispositivos gerenciados pelo agente. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Conformidade com licenças	Se você criou os Ativos de licença para o software, esse widget exibe o número de dispositivos gerenciados pelo agente que possuem um determinado software licenciado instalado e o número de licenças disponíveis. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada. Os Ativos de licença podem ser criados para os aplicativos listados na página *Software* e na página *Catálogo de software*, e o modo de licença para os aplicativos devem ser *Licença de unidade* ou *Enterprise* para que as informações sobre licenças sejam exibidas neste widget. Aplicativos com outros modos de licenças, como *Shareware*, *Freeware* ou *Não especificado*, não são exibidos neste widget. Esse widget é apenas informativo e a solução não impõe a conformidade com licenças. Por exemplo, a solução não impede a instalação de software em dispositivos gerenciados por agente caso uma licença tenha expirado ou esteja fora de conformidade por qualquer outro motivo. As cores a seguir indicam os níveis de limite: • **Vermelho**: O uso está na configuração de limite crítico ou acima. • **Laranja**: O uso está na configuração de limite de aviso ou acima, mas abaixo da configuração de limite crítico. • **Verde**: A utilização está abaixo da configuração de limite de aviso. Para alterar os níveis de limite, consulte Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização. Para obter informações sobre o gerenciamento de ativos de licença, consulte Gerenciamento de inventário.
Provisionamento	Esse widget mostra o status das tarefas de instalação ou provisionamento do Agente do KACE. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.

Widget	Descrição
Plataformas provisionadas	Esse widget mostra a porcentagem de sistemas operacionais instalados em dispositivos gerenciados por agente. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Tarefas em andamento	Esse widget exibe o total de tarefas em andamento na solução. Esse número inclui tarefas relacionadas a scripts, inventário, medição, replicação, patches, bootstrap e consultas ao cache. É possível visualizar a carga média na solução e alterar o rendimento das tarefas conforme necessário. Consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente.. Se o componente Organização estiver ativado na solução, o widget estará disponível na página *Painel do sistema*.
Taxa de check-in do dispositivo	Esse widget exibe o número de dispositivos que se conectaram à solução nos últimos 60 minutos. Se o componente Organização estiver habilitado na solução, esse widget estará disponível no nível do sistema.
Configuração da licença de software	Se você configurar ativos de licença para software e especificar o tipo de licença como site, inscrição ou unidade, esse widget mostrará essas informações. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Capacidade de disco	Esse widget exibe a quantidade de espaço disponível em disco ou em uso da solução. Se o componente Organização estiver habilitado na solução, esse widget estará disponível no nível do sistema.
Editores de software	Esse widget exibe os editores definidos no Catálogo de software com o maior número de títulos de software instalados em dispositivos gerenciados. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Títulos de software	Esse widget exibe os títulos de software definidos pelo Catálogo de software com o maior número de instalações em dispositivos gerenciados. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Expiração de garantias Dell	Esse widget exibe informações sobre quaisquer Garantias Dell e é vinculado à página de lista *Relatórios* para relatórios de Garantia Dell.

Widget	Descrição
	Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Resumo do alerta de monitoramento	Esse widget exibe o número de alertas não confirmados, agrupados por nível. Os ícones a seguir indicam o nível de alerta: • : **Crítico** • : **Erro** • : **Aviso** • : **Informações** • : **Recuperado** Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada. **Alertas de poucos recursos.** Quando há poucos recursos da solução, alertas críticos aparecem no Painel, fornecendo a ação recomendada como, por exemplo, entrar em contato com o suporte. Esses alertas são gerados quando a solução é detectada para usar uma grande quantidade de disco, CPU e recursos da memória, ou quando um grande número de e-mails é recebido. Alertas críticos de poucos recursos são exibidos quando a condição relacionada é detectada nos últimos dez minutos e se ela persistiu por uma hora antes de ser exibida. As configurações desses alertas são controladas nas configurações de histórico. Você pode desativar essa opção desmarcando qualquer uma das opções de *Alertas de poucos recursos* na página *Configuração do histórico de configurações*. Para obter mais informações, consulte .
Dispositivos monitorados	Esse widget exibe o status dos dispositivos com monitoramento ativado. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Alertas de monitoramento	Esse widget exibe as mensagens de alerta dos dispositivos sob monitoramento. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Widgets do Service desk	Esta seção fornece uma visão geral de alto nível do desempenho de Tíquetes do service desk. Use-os para analisar rapidamente o estado dos seus tíquetes e procurar indicadores que possam melhorar a experiência do cliente. Por exemplo, você pode analisar os números de tíquetes

Widget	Descrição
	vencidos e se concentrar em problemas específicos, conforme necessário. **NOTA:** Os widgets do Service desk exibem dados da fila padrão associados ao usuário conectado. Se não houver uma configuração padrão para o usuário, ou se *Todas as filas* estiver definido como padrão, os widgets exibirão dados de todas as filas das quais o usuário é proprietário. **NOTA:** Se o usuário não for o proprietário de nenhuma fila, ou se suas filas padrão não forem mais válidas, os widgets não exibirão nenhum dado.
Atalhos	Esse widget contém links para ações comuns do service desk. Use-os para iniciar rapidamente tarefas específicas, como a criação de um novo artigo da KB (Base de Conhecimento), criar o cronograma de um relatório, e assim por diante.
Visualizações	Esse widget contém links para páginas comuns e assistentes do Service desk, incluindo qualquer visualização personalizada que você criou. Use-as para navegar rapidamente para páginas específicas, como *Meus tíquetes recentes*, *Todos os tíquetes não atribuídos* e *Tíquetes concluídos hoje*. Elas também mostram o link para visualizações personalizadas, conforme aplicável. A lista de visualizações personalizadas é classificada em ordem alfabética. Se você quiser que as visualizações personalizadas apareçam em uma ordem específica, pode prefixar os nomes delas com números, conforme necessário.
Relatórios	Esse widget contém links para relatórios comuns do service desk. Use-os para gerar rapidamente um relatório específico, como *Tíquetes abertos nos últimos 7 dias pelo proprietário*, *Tíquetes abertos/divididos por proprietário*, e outros.
Tíquetes abertos hoje	Esse widget contém o número dos tíquetes do service desk que foram abertos hoje.
Tíquetes ativos por proprietário	Esses widgets exibem os números de tíquetes da Central de Serviços (ativos, fechados, vencidos, vencidos hoje, concluídos, concluídos hoje ou
Tíquetes ativos por categoria	
Tíquetes ativos por prioridade	
Tíquetes ativos	
Tíquetes fechados	

Widget	Descrição
Tíquetes vencidos	reabertos) agrupados em qualquer uma das seguintes categorias: • Categoria • Prioridade • Proprietário • Fila • Intervalo Os dados resultantes podem aparecer em um *Gráfico de barras* ou em um *Gráfico de rosca*. Para alterar o título do widget, escolha como você deseja agrupar os tíquetes, ou selecione o tipo de gráfico e clique em no widget. Na caixa de diálogo exibida, faça as edições e clique em **Salvar**.
Tíquetes vencidos por proprietário	
Tíquetes vencidos hoje	
Tíquetes concluídos hoje	
Tíquetes reabertos	
Tempo médio de resolução do tíquete	Este widget exibe o número médio de dias que a resolução do tíquete leva nos últimos 30 dias, agrupados em qualquer uma das seguintes categorias: • Categoria • Prioridade • Proprietário • Fila • Mês Os dados resultantes podem aparecer em um *Gráfico de barras* ou em um *Gráfico de rosca*. Para alterar o título do widget, escolha como você deseja agrupar os tíquetes, ou selecione o tipo de gráfico e clique em no widget. Na caixa de diálogo exibida, faça as edições e clique em **Salvar**.
Vencimento do tíquete	Esse widget exibe o número dos tíquetes do service desk que estão vencidos atualmente.
Widgets de dispositivo	Esta seção fornece uma visão geral de alto nível sobre seus dispositivos gerenciados. Use-os para analisar rapidamente o estado dos seus dispositivos e procurar indicadores que possam melhorar seu desempenho. Por exemplo, você pode analisar as porcentagens de espaço disponível em disco e se concentrar em problemas específicos, conforme necessário.
Dispositivos por memória	Esse widget mostra um gráfico de barras no qual cada barra representa um número de dispositivos que tem uma quantidade específica de RAM instalada neles.

Widget	Descrição
Dispositivos por processador	Esse widget mostra um gráfico de barras no qual cada barra representa um número de dispositivos que tem uma configuração de processador específica.
Dispositivos por capacidade de disco	Esse widget mostra um gráfico de rosca no qual cada seção indica a porcentagem de espaço livre em disco nos dispositivos gerenciados. Clicar no título do widget exibe um relatório com links para os dispositivos associados. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico mostra a porcentagem de dispositivos gerenciados que tem a porcentagem selecionada de espaço livre em disco. Por exemplo, se você passa o mouse sobre a parte vermelha do gráfico, o widget exibe a porcentagem de dispositivos que tem espaço livre em disco menor do que 25%.
Sistemas operacionais gerenciados	Esse widget exibe a porcentagem de dispositivos gerenciados em execução em cada sistema operacional. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará a porcentagem de dispositivos na organização selecionada.
Dispositivos por fabricante	Este widget mostra os principais fabricantes de dispositivos representados no inventário de dispositivo. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará a porcentagem de dispositivos na organização selecionada.
Dispositivos por modelo	Esse widget mostra os principais modelos de dispositivos representados no inventário do dispositivo. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará a porcentagem de dispositivos na organização selecionada.
Dispositivos por subtipo	Esse widget mostra um gráfico de rosca no qual cada seção indica a porcentagem dos dispositivos gerenciados por subtipo de dispositivo.
Contagens de dispositivos VMware	Esse widget mostra as contagens de cada tipo de dispositivo VMware, como vCenters, hosts ESXi, máquinas virtuais e máquinas virtuais provisionadas. Clique no título do widget para exibir a página de lista *Dispositivos*.
Relatórios de dispositivos VMware	Este widget contém links para cinco relatórios de inventário populares do VMware. Clique no título do widget para exibir a página de lista *Relatórios* com o filtro *Infraestrutura virtual* aplicado.

Widget	Descrição
Dispositivo VMware ESXi por status	Este widget exibe um gráfico de rosca mostrando o status atual dos dispositivos ESXi. Há quatro valores possíveis: *OK*, *Aviso*, *Erro* e *Desconhecido*. Clique no título do widget para exibir um novo relatório de inventário da VMware que lista todos os dispositivos ESXi por status atual.
Contagens de versões do VMware ESXi	Este widget mostra as contagens das cinco principais versões do ESXi. Clique no título do widget para exibir um novo relatório de inventário do VMware com todos os dispositivos ESXi por versão.
Widgets do gerenciamento de ativos	Esta seção fornece uma visão geral de alto nível da sua utilização dos ativos. Use-os para analisar rapidamente o estado dos seus ativos e procurar indicadores que possam melhorar a configuração dos ativos. Por exemplo, você pode focar em como suas licenças de software são usadas e identificar quais títulos de software precisam ter sua licença renovada.
Ativos por tipo	Esse widget mostra um gráfico de rosca, onde cada seção do gráfico indica o percentual de seus ativos ao lado do tipo de ativo, como dispositivo, software, local, licença, entre outros. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem dos ativos do tipo selecionado.
Ativos por status	Esse widget mostra um gráfico de rosca, onde cada seção do gráfico indica o percentual de seus ativos ao lado do status, como Ativo, Descartado, Ausente, entre outros. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem dos ativos no status selecionado.
Custo ($) das licenças não utilizadas por produto	Esse widget mostra um gráfico de barras, em que cada barra representa o custo de licenças não utilizadas para cada produto. Você pode usar essas informações para reatribuir ou cancelar licenças não utilizadas, e redirecionar seu recurso aonde ele for mais necessário.
Conformidade com licenças	Se você criou os Ativos de licença para o software, esse widget exibe o número de dispositivos gerenciados pelo agente que possuem um determinado software licenciado instalado e o número de licenças disponíveis. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada. Os Ativos de licença podem ser criados para os aplicativos listados na página *Software* e na página *Catálogo de software*, e o modo de licença para os aplicativos devem ser *Licença de unidade* ou *Enterprise* para que as informações sobre licenças

Widget	Descrição
	sejam exibidas neste widget. Aplicativos com outros modos de licenças, como *Shareware*, *Freeware* ou *Não especificado*, não são exibidos neste widget. Esse widget é apenas informativo e a solução não impõe a conformidade com licenças. Por exemplo, a solução não impede a instalação de software em dispositivos gerenciados por agente caso uma licença tenha expirado ou esteja fora de conformidade por qualquer outro motivo. As cores a seguir indicam os níveis de limite: • **Vermelho**: O uso está na configuração de limite crítico ou acima. • **Laranja**: O uso está na configuração de limite de aviso ou acima, mas abaixo da configuração de limite crítico. • **Verde**: A utilização está abaixo da configuração de limite de aviso. Para alterar os níveis de limite, consulte Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização. Para obter informações sobre o gerenciamento de ativos de licença, consulte Gerenciamento de inventário.
Títulos de software	Esse widget exibe os títulos de software definidos pelo Catálogo de software com o maior número de instalações em dispositivos gerenciados. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Editores de software	Esse widget exibe os editores definidos no Catálogo de software com o maior número de títulos de software instalados em dispositivos gerenciados. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Ativos por localização	Esse widget mostra um gráfico de rosca no qual cada seção indica a porcentagem de seus ativos por local. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem dos ativos no local selecionado.
Software instalado mas não utilizado em 60 dias	Esse widget mostra um gráfico de barras, em que cada barra representa um título de software e o número correspondente de instâncias desse produto que não foram utilizadas nos últimos 60 dias. Você pode usar essas informações para investigar mais a fundo se esses títulos são necessários, reatribuir ou desinstalar software não utilizado, e redirecionar seus recursos aonde eles são mais necessários.

Widget	Descrição
Manutenção de licença de software prestes a vencer	Esse widget mostra um gráfico de barras verticais, onde cada barra representa o número de licenças de software que estão prestes a expirar em um determinado período.
Manutenção de licença de software vencida	Esse widget mostra um gráfico de rosca que representa a relação de licenças expiradas e atuais. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem das licenças de software que estão expiradas ou que são atuais, conforme selecionado.
Contratos prestes a vencer	Esse widget mostra um gráfico de barras verticais, onde cada barra representa o número de contratos que estão prestes a expirar em um determinado período.
Contratos vencidos	Esse widget mostra um gráfico de rosca que representa a relação de contratos expirados e atuais. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem dos contratos que estão expirados ou que são atuais, conforme selecionado.
Configuração da licença de software	Se você configurar ativos de licença para software e especificar o tipo de licença como site, inscrição ou unidade, esse widget mostrará essas informações. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Widgets de segurança	Esta seção fornece uma visão geral da conformidade com patches no ambiente e as informações sobre os processos de patches. Use-os para analisar rapidamente o nível dos patches do sistema instalados em dispositivos gerenciados e procurar indicadores que possam melhorar a segurança do sistema.
Conformidade de patch crítico	Este widget mostra o progresso da implantação de patches marcados como críticos. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Atualizações da Dell	Esse widget exibe a quantidade de aplicativos Dell, BIOSs e atualizações de firmware que pode ser aplicada aos dispositivos gerenciados. As atualizações são categorizadas como *Moderadas*, *Importantes* ou *Críticas*, dependendo da urgência da atualização. Os dados aparecem no widget após a criação de um cronograma de atualização da Dell. Consulte Configurar cronogramas do Dell Update. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.

Widget	Descrição
Conformidade por máquina	Esse widget mostra um gráfico de rosca no qual cada seção indica a porcentagem de conformidade de patch nos dispositivos gerenciados. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem da conformidade de patch no dispositivo selecionado. Você pode alterar as informações que aparecem no widget ao escolher o editor de patches, o sistema operacional, o rótulo, a classificação, a gravidade, número da KB e data de disponibilidade. Você também pode alternar entre o gráfico de barras e o gráfico de rosca, conforme aplicável. Você também pode instalar várias instâncias desse widget no Painel de segurança usando um conjunto diferente de parâmetros em cada instância.
Conformidade por patch	Esse widget fornece um gráfico de rosca no qual cada seção indica a porcentagem de conformidade de cada patch aplicável. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem da conformidade do patch selecionado. Você pode alterar as informações que aparecem no widget ao escolher o editor de patches, o sistema operacional, o rótulo, a classificação, a gravidade, número da KB e data de disponibilidade. Você também pode alternar entre o gráfico de barras e o gráfico de rosca, conforme aplicável. Você também pode instalar várias instâncias desse widget no Painel de segurança usando um conjunto diferente de parâmetros em cada instância.
Progresso de instalação de patch	Esse widget mostra o progresso das tarefas de aplicação de patches que estão sendo executadas em dispositivos gerenciados. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Patches implantados	Esse widget exibe o número de patches que estão implantados no momento. Você pode alterar as informações que aparecem no widget ao escolher o editor de patches, o sistema operacional, o rótulo, a classificação, a gravidade, número da KB e data de disponibilidade. Você também pode alternar entre o gráfico de barras e o gráfico de rosca, conforme aplicável. Você também pode instalar várias instâncias desse widget no Painel de segurança usando um conjunto diferente de parâmetros em cada instância.
Patches com falha	Esse widget exibe o número de patches que apresentaram falha na implantação. Você pode alterar as informações que aparecem no widget ao escolher o editor de patches, o sistema operacional, o rótulo, a classificação, a gravidade,

Widget	Descrição
	número da KB e data de disponibilidade. Você também pode alternar entre o gráfico de barras e o gráfico de rosca, conforme aplicável. Você também pode instalar várias instâncias desse widget no Painel de segurança usando um conjunto diferente de parâmetros em cada instância.
Patches lançados	Esse widget exibe o número de patches liberados e disponíveis para implantação. Você pode alterar as informações que aparecem no widget ao escolher o editor de patches, o sistema operacional, o rótulo, a classificação, a gravidade, número da KB e data de disponibilidade. Você também pode alternar entre o gráfico de barras e o gráfico de rosca, conforme aplicável. Você também pode instalar várias instâncias desse widget no Painel de segurança usando um conjunto diferente de parâmetros em cada instância.
Tarefas de patch concluídas	Esse widget mostra o progresso das tarefas de aplicação de patches como detectar, implantar e reverter nos dispositivos gerenciados. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Relatórios	Este widget contém links para relatórios comuns de patches. Use-os para gerar rapidamente um relatório específico, como *Lista de boletins críticos e recentes*, *Dispositivos não compatíveis com o patch* e outros.
Visualizações	Este widget contém links para assistentes e páginas de patches comuns, incluindo as visualizações personalizadas que você criou. Use-os para navegar rapidamente para páginas específicas, como o *Catálogo de patches*. Se você tiver visualizações personalizadas, elas serão classificadas em ordem alfabética. Se você quiser que as visualizações personalizadas apareçam em uma ordem específica, pode prefixar os nomes delas com números, conforme necessário.
Versões do Windows 10	Este widget mostra um gráfico de barras, com cada item representando uma determinada versão do Windows 10 e o número de dispositivos gerenciados que executam essa versão. Isso pode lhe dar uma ideia de quantos dispositivos são candidatos para atualizações publicadas do Windows 10.

Visualizar detalhes do painel

Os detalhes do painel mostram estatísticas sobre a solução ou a organização selecionada.

Se o componente Organização estiver ativado na solução e você estiver conectado ao Console de administrador (`http://`**appliance_hostname**`/admin`), serão exibidas estatísticas para a organização selecionada. Quando você estiver conectado ao Console de administração do sistema (`http://`**appliance_hostname**`/system`), as estatísticas da solução são exibidas, incluindo todas as organizações.

Em novas soluções sem dispositivos gerenciados, a página *Detalhes do painel* não exibirá nenhum registro.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Faça login no Console do administrador da solução: `https://appliance_hostname/admin`. Ou, se** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.**
   - **Faça login no Console de administração do sistema: `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página.**
2. Clique em **Início** > **Painel**.

   A página *Painel* **ou** *Painel do sistema* **é exibida.**
3. No canto superior direito da página, clique em **Exibir detalhes**.

   A página *Detalhes do painel* **é exibida. Ela mostra as seguintes informações:**

Seção Resumo	Descrição
Dispositivos	Informações sobre dispositivos gerenciados, incluindo uma discriminação dos sistemas operacionais em uso. Além disso, se o número de dispositivos gerenciados exceder o número permitido pela sua chave de licença, você será notificado aqui.
Software	Um resumo dos aplicativos que estão disponíveis em inventário na solução. Isso inclui os aplicativos listados na página *Software* e na página *Catálogo de software*.
Distribuições	Os aplicativos que foram distribuídos para dispositivos gerenciados, separados por método de distribuição. Esta seção também indica o número de pacotes que estão ativados e desativados.
Resumo de alertas de monitoramento	O número de alertas não confirmados nos dispositivos monitorados, agrupados por nível. Os ícones a seguir indicam o nível de alerta: • : **Crítico** • : **Erro** • : **Aviso** • : **Informações** • : **Recuperado**
Resumo do alerta	Os alertas que foram distribuídos para dispositivos gerenciados, separados por tipo de alerta. Esse resumo também indica o número de alertas que estão ativos e expirados.

Seção Resumo	Descrição
	A *Consultoria em TI* refere-se ao número de artigos da Base de Conhecimento no **Console do usuário**.
Patches	Os patches recebidos de fornecedores de software como Microsoft® e Apple. O resumo inclui a data e a hora do último patch (com êxito e tentado), patches totais e pacotes totais baixados.
Descoberta (Verificação de rede)	Os resultados de verificações de descoberta executados na rede, incluindo o número de endereços IP verificados, o número de serviços localizados e o número de verificações realizadas.

NOTA: Quando essa página é atualizada, a contagem de registros é atualizada. Novas instalações da solução não têm registros.

Visualizar agendamentos de tarefas

A página *Cronograma de tarefas* exibe uma lista de tarefas programadas para a hora atual, dia ou semana, conforme selecionado, usando suas horas de início e uma duração estimada com base nas contagens de computador e nos tipos de tarefa. Qualquer tarefa que tenha páginas de detalhes associadas a ela, como scripts, pode ser acessada clicando no nome da tarefa na tabela.

O **Console do administrador** exibe as tarefas associadas à organização selecionada e qualquer tarefa do sistema, como a *Janela de backup*. Quando você visualiza essa página no **Console de administração de sistema**, ela exibe todas as tarefas em todas as organizações (separadas por organização), juntamente com as tarefas disponíveis do sistema.

Qualquer cadeia de tarefa que apareça na página é representada com linhas de conexão. Para obter mais informações sobre cadeias de tarefas, consulte Uso de cadeias de tarefas.

Tarefas associadas a vários agentes e dispositivos são exibidas na linha de cor gradiente, em que o comprimento da linha não reflete a duração da tarefa ou dados históricos. Linhas de cor sólida são exibidas para indicar tarefas com uma duração fixa. Uma barra vertical azul no gráfico representa a data e a hora atuais.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Faça login no Console do administrador da solução: `https://appliance_hostname/admin`. Ou, se** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.**
   - **Faça login no Console de administração do sistema: `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página.**

   A página *Painel* **ou** *Painel do sistema* **é exibida.**
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Cronograma de tarefa**.

   A página *Cronograma de tarefa* **é exibida.**
3. Para alternar entre diferentes níveis de detalhes, clique em **Hora**, **Dia** ou **Semana**, conforme necessário.

Visualizar a versão, o modelo e as informações de licença da solução

O link **Sobre a solução** no painel de *Ajuda* mostra a versão, o modelo e as informações de licença da solução.

1. Faça login no Console do usuário, no Console do administrador ou no Console do sistema.
2. No canto superior direito do Console do administrador, clique em **Ajuda**.

Um painel de ajuda é exibido no lado direito com informações de alto nível sobre a página Console do administrador relacionada. A parte inferior do painel de ajuda inclui estes botões:

Guia do administrador do dispositivo (): Fornece acesso ao conteúdo de ajuda da Solução de gerenciamento de sistemas KACE.

Base de conhecimento (): Permite procurar os artigos da Base de conhecimento associados à página **Console do administrador** relacionada.

> **NOTA:** Essa opção só está disponível no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**.

Tutoriais em vídeo (): Permite procurar um ou mais vídeos de treinamento associados à página **Console do administrador** relacionada. Você pode reproduzir um vídeo no painel de ajuda, em uma janela menor fora da página selecionada, ou na página de destino da Base de conhecimento que hospeda o vídeo.

> **NOTA:** Esta opção só estará disponível se houver vídeos relacionados no Portal de suporte. Além disso, ela só aparece no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**.

Chat (): Inicia um chat com um especialista em produto da Solução de gerenciamento de sistemas KACE.

> **NOTA:** Essa opção só está disponível no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**.

Abrir tíquete (): Direciona para a página de Suporte (https://support.quest.com/create-service-request) que permite criar uma solicitação de serviço.

> **NOTA:** Essa opção só está disponível no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**.

Suporte (): Direciona para a página **Configurações > Suporte**. Esta página fornece recursos para solucionar problemas de gerenciamento do sistema e entrar em contato com **Suporte da Quest**.

> **NOTA:** Essa opção só está disponível no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**.

Aplicativo para dispositivo móvel (): Exibe uma caixa de diálogo contendo links para baixar o Aplicativo para dispositivo móvel KACE GO. O aplicativo está disponível para as plataformas iOS e Android.

> **NOTA:** Essa opção está disponível se a solução estiver configurada para interagir com o Aplicativo para dispositivo móvel K1 GO. Ela só aparece no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**. Para mais informações sobre como permitir o acesso móvel, consulte Configuração do acesso a dispositivos móveis.

Sobre (): Exibe informações sobre a instalação da Solução de gerenciamento de sistemas KACE.

> **NOTA:** Essa opção só está disponível no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**.

3. Clique no link **Sobre** localizado na parte inferior direita do painel.

As informações de licença da solução são exibidas.

A versão, o modelo e os números de série da solução.

A data de expiração da licença no formato `mês/dia/ano`.

O número de computadores gerenciados, computadores monitorados e ativos que sua licença permite gerenciar.

  # **Computadores gerenciados**: O número de computadores gerenciados que sua licença permite gerenciar. **Computadores gerenciados** são dispositivos no inventário que 1) têm sistemas operacionais

Windows, Mac, Linux ou UNIX, 2) são classificados como PCs ou servidores e 3) não foram adicionados ao inventário manualmente, via WSAPI ou por meio do gerenciamento de dispositivos móveis.

Computadores monitorados: O número de computadores monitorados que sua licença permite gerenciar. **Computadores monitorados** são aqueles que 1) cumprem os requisitos para Computadores gerenciados e 2) estão com o Monitoramento ativado.

Ativos: Os **Ativos** contabilizados no limite da licença incluem dispositivos que 1) foram adicionados ao inventário, mas não se enquadram na definição de Computadores gerenciados ou Servidores monitorados e 2) não foram incluídos no inventário manualmente, via WSAPI ou por meio do gerenciamento de dispositivos móveis. Entre os exemplos de Ativos estão impressoras, projetores, equipamentos de rede e dispositivos de armazenamento. Os ativos que você cria e gerencia usando o componente Gerenciamento de ativos não são contabilizados para o limite da licença.

- O contrato de licença do produto dá o direito de gerenciar um número especificado de dispositivos. Lembre-se de que os dispositivos são contabilizados em relação a esses limites, mesmo se estiverem MIA (fora de uso) ou se não estiverem sendo mais usados. Os dispositivos adicionados ao inventário manualmente ou por meio de API não são contabilizados em relação aos limites da licença. Para obter mais informações, consulte http://quest.com/docs/Product_Guide.pdf. Para aumentar a capacidade de sua licença, acesse o site da Quest: https://quest.com/buy.
- Se a contagem da licença estiver dentro do limite de 25 unidades, um alerta de aviso será exibido na lista de notificações do usuário. Quando a contagem da licença do servidor atinge o limite, um alerta de erro é exibido. Além disso, quando o limite da licença é atingido e um agente tenta adicionar um novo dispositivo, um alerta de erro é exibido. Para obter mais detalhes sobre notificações do usuário, consulte Gerenciar notificações do usuário.

Termos e condições da licença.

Atribuições de código de terceiros.

Opcional: Veja as informações de licença da solução com os componentes habilitados. Consulte Visualização das informações de licença do produto.

Visualização das informações de licença do produto

As informações de licença da licença são mostradas na seção *Atualizações da solução* do **Console do administrador**.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Atualizações da solução**.
3. Na seção *Informações de licença*, clique no botão **Ajuda**:

   As seguintes informações são exibidas:

   # **Computadores gerenciados**: O número de computadores gerenciados que sua licença permite gerenciar. **Computadores gerenciados** são dispositivos no inventário que 1) têm sistemas operacionais Windows, Mac, Linux ou UNIX, 2) são classificados como PCs ou servidores e 3) não foram adicionados ao inventário manualmente, via WSAPI ou por meio do gerenciamento de dispositivos móveis.

   # **Computadores monitorados**: O número de computadores monitorados que sua licença permite gerenciar. **Computadores monitorados** são aqueles que 1) cumprem os requisitos para Computadores gerenciados e 2) estão com o Monitoramento ativado.

   # **Ativos**: Os **Ativos** contabilizados no limite da licença incluem dispositivos que 1) foram adicionados ao inventário, mas não se enquadram na definição de Computadores gerenciados ou Servidores monitorados e 2) não foram incluídos no inventário manualmente, via WSAPI ou por meio do gerenciamento de dispositivos

móveis. Entre os exemplos de Ativos estão impressoras, projetores, equipamentos de rede e dispositivos de armazenamento. Os ativos que você cria e gerencia usando o componente Gerenciamento de ativos não são contabilizados para o limite da licença.

O contrato de licença do produto dá o direito de gerenciar um número especificado de dispositivos. Lembre-se de que os dispositivos são contabilizados em relação a esses limites, mesmo se estiverem MIA (fora de uso) ou se não estiverem sendo mais usados. Os dispositivos adicionados ao inventário manualmente ou por meio de API não são contabilizados em relação aos limites da licença. Para obter mais informações, consulte http://quest.com/docs/Product_Guide.pdf. Para aumentar a capacidade de sua licença, acesse o site da Quest: https://quest.com/buy.

Se a contagem da licença estiver dentro do limite de 25 unidades, um alerta de aviso será exibido na lista de notificações do usuário. Quando a contagem da licença do servidor atinge o limite, um alerta de erro é exibido. Além disso, quando o limite da licença é atingido e um agente tenta adicionar um novo dispositivo, um alerta de erro é exibido. Para obter mais detalhes sobre notificações do usuário, consulte Gerenciar notificações do usuário.

Expira em: A data de expiração da licença no formato `mês/dia/ano`.

> **NOTA:** Quando a manutenção da solução expira, alguns recursos, como suporte a patches, ficam indisponíveis. Isso faz com que um alerta de erro seja exibido no Painel inicial. Para renovar sua licença, acesse https://support.quest.com/contact-us/renewals. Para obter mais informações sobre o painel, consulte Uso do componente Início.

Componentes: Os componentes ativados em sua licença.

Opcional: Veja o número de série do produto, o número do modelo, termos e condições da licença e atribuições de códigos de terceiros. Consulte Visualizar a versão, o modelo e as informações de licença da solução.

Sobre atualizações de software da solução

A solução verifica diariamente se há atualizações de software nos servidores da Quest. Essas atualizações são chamadas de atualizações anunciadas.

Se houver atualizações disponíveis, um alerta será exibido na página *Início* do **Console do administrador** na próxima vez que você fizer login na Conta do administrador.

Tópicos relacionados

Carregamento e atualização manual de arquivos para a solução.

Sobre rótulos

Os rótulos são contêineres que permitem organizar e categorizar itens como, por exemplo, dispositivos, para que possam ser gerenciados como um grupo.

Por exemplo, é possível usar rótulos para identificar dispositivos que tenham o mesmo sistema operacional ou que estejam na mesma localização geográfica. Você pode então iniciar ações, como a distribuição de software ou a implantação de patches, em todos os dispositivos com aquele rótulo. Os rótulos podem ser atribuídos manualmente a itens específicos ou atribuídos automaticamente a itens quando são associados por critérios como consultas SQL ou do Protocolo LDAP.

Você pode adicionar rótulos da seção *Rótulos* ou de outras seções do **Console do administrador** onde são usados rótulos, como a página *Dispositivos*.

Os seguintes rótulos estão disponíveis:

- **Rótulos do patch**: Rótulos que são aplicados manualmente e usados para organizar usuários, dispositivos, software, instalações gerenciadas e outros itens. Consulte Gerenciamento de rótulos manuais.
- **Rótulos inteligentes**: Rótulos que são aplicados e removidos automaticamente com base em critérios especificados pelo usuário. Por exemplo, para rastrear laptops em um escritório especifico, você poderia usar um rótulo chamado "Escritório de São Francisco" e adicionar um rótulo inteligente baseado na faixa de endereços IP ou na sub-rede para identificar os dispositivos localizados no escritório de São Francisco. Sempre que um dispositivo que estiver dentro

do intervalo de endereço IP for inventariado, o Rótulo inteligente "São Francisco" será aplicado automaticamente. Quando o dispositivo sai do intervalo de endereço IP e é inventariado novamente, o rótulo é automaticamente removido. Consulte Gerenciamento de rótulos inteligentes.

- **Rótulos do protocolo LDAP**: Rótulos aplicados e removidos automaticamente de usuários e dispositivos com base em consultas LDAP ou Active Directory®. Consulte Gerenciamento de rótulos LDAP.

Tópicos relacionados

Gerenciamento de rótulos inteligentes

Gerenciamento de rótulos LDAP

Como pesquisar por informações e filtrar listas

É possível pesquisar os bancos de dados da solução e filtrar páginas de listas para localizar informações sobre a solução.

Se o componente Organização estiver ativado na sua solução, você poderá pesquisar no banco de dados de cada definição separadamente. Não é possível pesquisar nos bancos de dados de todas as organizações ao mesmo tempo, nem pesquisar no nível de sistema.

Pesquisa no nível Admin

É possível pesquisar os bancos de dados no nível do administrador para localizar informações sobre a solução.

Se o componente Organização estiver ativado na sua solução, você poderá pesquisar no banco de dados de cada definição separadamente. Não é possível pesquisar nos bancos de dados de todas as organizações ao mesmo tempo, nem pesquisar no nível de sistema.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Execute um dos seguintes:
   - **Clique no botão *Pesquisar* no canto superior direito da página para exibir o campo *Pesquisar*. Depois, digite pelo menos quatro caracteres no campo *Pesquisa global* e pressione Enter ou Retornar. A ilustração a seguir mostra esse campo *Pesquisar*.**
   - **Clique em Início > Pesquisar. Então digite pelo menos quatro caracteres no campo *Pesquisar*, que aparece acima da lista à direita, e pressione Enter ou Retornar. A ilustração a seguir mostra esse campo *Pesquisar*:**

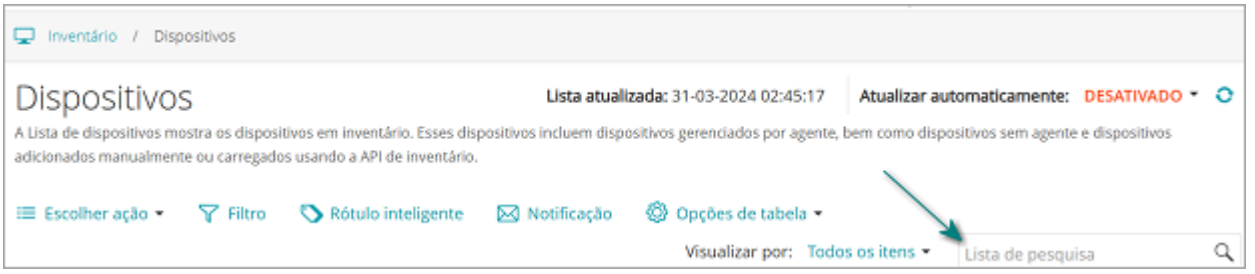
Tip: **DICA:** Use o símbolo de porcentagem (%) como um curinga. Por exemplo, é possível usar o sinal de porcentagem em uma linha de pesquisa para encontrar todos os itens que corresponderem aos critérios anteriores e posteriores ao sinal de porcentagem.

Pesquisa no nível de página

A pesquisa no nível da página permite que você pesquise informações na página atual.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Acesse uma página de lista. Por exemplo, na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário**. A página *Dispositivos* é exibida.
3. Na página de lista, *Dispositivos* neste exemplo, digite o texto de pesquisa no campo **Pesquisar**, no canto superior direito da página. Pressione **Enter** ou **Retornar** para iniciar a pesquisa no nível da página.

   A ilustração a seguir mostra o campo de *Pesquisar no nível de página***:**



Tip: **DICA:** Use o símbolo de porcentagem (%) como um curinga. Por exemplo, é possível usar o sinal de porcentagem em uma linha de pesquisa para encontrar todos os itens que corresponderem aos critérios anteriores e posteriores ao sinal de porcentagem.

Pesquisa no nível de página com opções avançadas

A Pesquisa avançada no nível da página permite pesquisar informações na página atual usando várias combinações de critérios. A pesquisa avançada no nível da página está disponível na maioria das páginas de lista, como as páginas *Dispositivos* e *Software*.

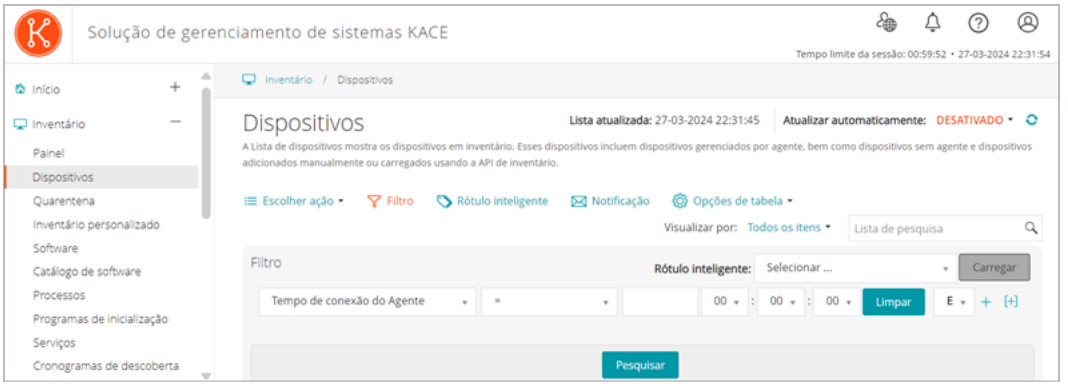
Exemplo: Pesquisa de dispositivos gerenciados usando critérios de filtro

Este exemplo mostra como usar a Pesquisa avançada no nível da página para localizar dispositivos Windows que estejam com pouco espaço em disco.

Quando um usuário do escopo executa uma pesquisa avançada nos dispositivos, e sua função de usuário está associada com um rótulo inteligente, os resultados incluirão somente os dispositivos associados ao rótulo inteligente. Para ver dispositivos adicionais, você pode alterar o escopo do rótulo inteligente, conforme necessário. Para obter mais informações sobre como configurar um escopo do dispositivo para uma função de usuário, consulte Adição ou edição de Funções de usuário. Para obter detalhes sobre os rótulos inteligentes, consulte Gerenciamento de rótulos inteligentes.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Clique na guia **Filtrar** acima da lista *Dispositivos* à direita.

   O painel *Pesquisa avançada* **é exibido.**



3. Especifique os critérios necessários para encontrar dispositivos Windows:

   `Sistema operacional: Nome | contém | Windows`

4. Com **E** selecionado na lista suspensa Operador, clique em **Adicionar linha** para adicionar uma nova linha e especifique os critérios necessários para localizar dispositivos com pouco espaço em disco:

   `Informações sobre a unidade: % de capacidade de disco | > | 95`

5. Clique em **Pesquisar**.

A lista é atualizada para mostrar os dispositivos que correspondem aos critérios especificados.

Adição de rótulos inteligentes e notificações usando critérios da pesquisa avançada

Você pode adicionar rótulos inteligentes e notificações usando critérios no painel *Pesquisa avançada*.

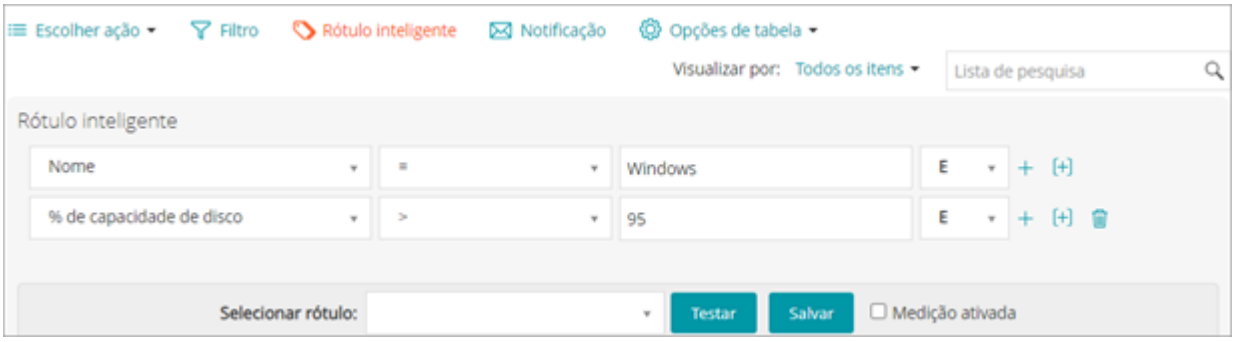
Quando um usuário do escopo executa uma pesquisa avançada nos dispositivos, e sua função de usuário está associada com um rótulo inteligente, os resultados incluirão somente os dispositivos associados ao rótulo inteligente. Para ver dispositivos adicionais, você pode alterar o escopo do rótulo inteligente, conforme necessário. Para obter mais informações sobre como configurar um escopo do dispositivo para uma função de usuário, consulte Adição ou edição de Funções de usuário. Para obter detalhes sobre os rótulos inteligentes, consulte Gerenciamento de rótulos inteligentes.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Acesse uma página de lista. Por exemplo, na barra de navegação à esquerda, clique em **Inventário** para exibir a página *Dispositivos*.
3. Clique na guia *Filtro* acima da lista à direita e insira os critérios de pesquisa.

   Consulte Exemplo: Pesquisa de dispositivos gerenciados usando critérios de filtro.

4. Clique na guia **Rótulo inteligente** acima da lista à direita.

   O painel *Rótulo inteligente* é exibido e os critérios de pesquisa selecionados permanecem disponíveis.



5. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, realize um dos seguintes procedimentos:

   - **Selecione um rótulo existente para associar ao Rótulo inteligente. Digite no campo *Escolher rótulo* para procurar por rótulos existentes.**

     NOTA: Se selecionar um grupo de rótulos em vez de um rótulo, você não conseguirá aplicar o Rótulo inteligente a um cronograma de patches. Os cronogramas de patches só podem usar Rótulos inteligentes com base em um único item.

   - **Digite um novo nome para o Rótulo inteligente no campo *Escolher rótulo* e pressione Enter ou Retornar.**

   NOTA: Pressione **Enter** ou **Retornar** após inserir um novo nome de Rótulo inteligente para mover o texto do campo de busca para o campo do rótulo.

6. Clique em **Criar**.

   Os rótulos inteligentes são aplicados da seguinte maneira:

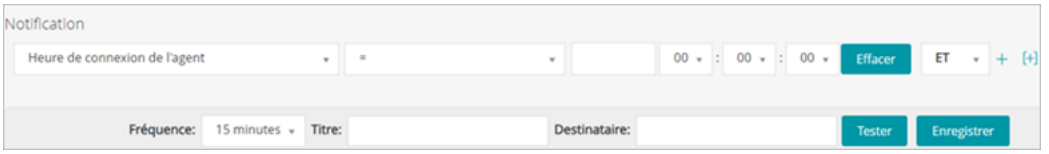
   # Os rótulos inteligentes são aplicados ou removidos automaticamente dos dispositivos quando eles fazem check-in na solução, com base no cumprimento (ou não) dos critérios especificados.

   # Se um Rótulo inteligente de aplicativo específico for editado por meio de **Início** > **Rótulos** > **Rótulos inteligentes**, ele será aplicado ou removido de todos os aplicativos imediatamente.

   # Os Rótulos inteligentes são aplicados ou removidos automaticamente de todos os aplicativos quando os itens são atualizados na página *Inventário > Software*, caso os itens cumpram os critérios específicos.

7. Clique na guia **Notificação** acima da lista à direita.

   O painel *Notificação* é exibido e os critérios de pesquisa selecionados ficarão disponíveis.



8. Forneça as seguintes informações:

Campo	Descrição
Título	As informações que você quer que fiquem visíveis na linha *Assunto* do e-mail.
Destinatário	O endereço (ou endereços) de e-mail dos destinatários desejados. Os endereços de e-mail devem ser totalmente qualificados. Para enviar um e-mail para múltiplos endereços, use vírgulas para separar cada endereço ou use as listas de distribuição de e-mail.

Campo	Descrição
Frequência	O intervalo no qual a solução executa a consulta para comparar os critérios selecionados com os itens no inventário. Se os critérios forem atendidos, a notificação é enviada.

9. **Opcional**: Para verificar os critérios, clique em **Testar notificação**.

   A lista é atualizada para mostrar os itens que correspondem aos critérios especificados. Nenhuma notificação por e-mail é enviada durante o teste.

10. Clique em **Criar Notificação**.

A notificação é adicionada e aparece na página *Alertas de e-mail*.

Para obter mais informações sobre como programar a frequência de notificação, consulte Editar cronogramas de notificação.

Tópicos relacionados

Exemplo: Pesquisa de dispositivos gerenciados usando critérios de filtro

Carregar Rótulos inteligentes a partir da guia Filtro

É possível carregar Rótulos inteligentes nas páginas de listagem em que a guia *Filtro* está disponível.

Quando um usuário do escopo executa uma pesquisa avançada nos dispositivos, e sua função de usuário está associada com um rótulo inteligente, os resultados incluirão somente os dispositivos associados ao rótulo inteligente. Para ver dispositivos adicionais, você pode alterar o escopo do rótulo inteligente, conforme necessário. Para obter mais informações sobre como configurar um escopo do dispositivo para uma função de usuário, consulte Adição ou edição de Funções de usuário. Para obter detalhes sobre os rótulos inteligentes, consulte Gerenciamento de rótulos inteligentes.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Acesse uma página de lista. Por exemplo, clique em **Inventário** para exibir a lista *Dispositivos*.
3. Clique na guia Filtro acima da lista à direita para exibir o painel *Filtro*.
4. Na parte superior do painel *Filtro*, na lista suspensa *Rótulo inteligente*, selecione o rótulo inteligente que deseja carregar.

   A lista suspensa mostra os rótulos inteligentes que correspondem à página de listagem que está sendo exibida. Por exemplo, na página *Dispositivos*, a lista suspensa mostra Rótulos inteligentes do dispositivo. Além disso, os rótulos são exibidos somente depois da edição do SQL subjacente fora do assistente de rótulo inteligente. Isso acontece porque o assistente não pode ser usado para exibir o SQL personalizado.

5. Clique em **Carregar**.

Os critérios do rótulo inteligente selecionado aparecem no painel *Filtro*.

Criação de visualizações personalizadas usando critérios de filtro

Você pode criar visualizações personalizadas usando critérios de filtro. As visualizações personalizadas exibem itens de lista usando critérios de filtro predefinidos. As Exibições personalizadas estão disponíveis em páginas de lista como a de *Catálogo de software*, *Ativos* e a de *Tíquetes* do Service desk.

Exibições personalizadas são específicas do usuário. Os usuários não podem acessar visualizações personalizadas criadas por outros usuários.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Vá para uma página que tenha a opção Exibição personalizada, como a página *Catálogo de software* ou a página *Ativos*.
3. Clique na guia **Filtro** no canto superior direito da página e insira os critérios de pesquisa.
4. Clique na guia **Exibição personalizada** no canto superior direito da página para exibir o painel *Exibição personalizada*.
5. Selecione os critérios da exibição personalizada. Por exemplo, para criar uma exibição na página *Catálogo de software* que mostre todos os dispositivos Windows que têm aplicativos medidos na categoria Aplicativos de infraestrutura, faça o seguinte:
   a. Especifique os critérios obrigatórios para localizar aplicativos categorizados como Aplicativos de infraestrutura:

      `Categoria = | Aplicativos de infraestrutura`

   b. Selecione **AND** na lista suspensa de operador e clique em **Adicionar linha** para adicionar uma nova linha.
   c. Especifique os critérios obrigatórios para localizar aplicativos que foram medidos:

      `Medido | é | Verdadeiro`

   d. Selecione **AND** na lista suspensa de operador e clique em **Adicionar linha** para adicionar uma nova linha.
   e. Especifique os critérios necessários para encontrar dispositivos Windows:

      `Plataforma | = | Windows`

6. **Opcional**: Clique em **Testar** para atualizar a lista e mostrar os itens que correspondem aos critérios especificados.
7. No campo *Nome da exibição*, digite um nome para a Exibição personalizada e, em seguida, clique em **Criar**.

A Exibição personalizada aparece na lista suspensa *Exibir por*.

Tópicos relacionados

Exemplo: Pesquisa de dispositivos gerenciados usando critérios de filtro

Acesso à documentação do produto

O **Console do administrador** fornece acesso para ajudar na pesquisa de conteúdo e documentação. Ele também permite que você procure artigos da Base de conhecimento relacionados e que converse com especialistas em produtos, quando necessário.

1. Faça login no Console do usuário, no Console do administrador ou no Console do sistema.
2. No canto superior direito do Console do administrador, clique em **Ajuda**.

   Um painel de ajuda é exibido no lado direito com informações de alto nível sobre a página Console do administrador relacionada. A parte inferior do painel de ajuda inclui estes botões:

   # **Guia do administrador do dispositivo** ( ): Fornece acesso ao conteúdo de ajuda da Solução de gerenciamento de sistemas KACE.

   # **Base de conhecimento** ( ): Permite procurar os artigos da Base de conhecimento associados à página **Console do administrador** relacionada.

   > **NOTA:** Essa opção só está disponível no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**.

   # **Tutoriais em vídeo** ( ): Permite procurar um ou mais vídeos de treinamento associados à página **Console do administrador** relacionada. Você pode reproduzir um vídeo no painel de ajuda, em uma janela menor fora da página selecionada, ou na página de destino da Base de conhecimento que hospeda o vídeo.

   > **NOTA:** Esta opção só estará disponível se houver vídeos relacionados no Portal de suporte. Além disso, ela só aparece no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**.

   # **Chat** ( ): Inicia um chat com um especialista em produto da Solução de gerenciamento de sistemas KACE.

   > **NOTA:** Essa opção só está disponível no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**.

   # **Abrir tíquete** ( ): Direciona para a página de Suporte (https://support.quest.com/create-service-request) que permite criar uma solicitação de serviço.

   > **NOTA:** Essa opção só está disponível no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**.

   # **Suporte** ( ): Direciona para a página **Configurações > Suporte**. Esta página fornece recursos para solucionar problemas de gerenciamento do sistema e entrar em contato com **Suporte da Quest**.

   > **NOTA:** Essa opção só está disponível no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**.

   # **Aplicativo para dispositivo móvel** ( ): Exibe uma caixa de diálogo contendo links para baixar o Aplicativo para dispositivo móvel KACE GO. O aplicativo está disponível para as plataformas iOS e Android.

   > **NOTA:** Essa opção está disponível se a solução estiver configurada para interagir com o Aplicativo para dispositivo móvel K1 GO. Ela só aparece no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**. Para mais informações sobre como permitir o acesso móvel, consulte Configuração do acesso a dispositivos móveis.

   # **Sobre** ( ): Exibe informações sobre a instalação da Solução de gerenciamento de sistemas KACE.

   > **NOTA:** Essa opção só está disponível no **Console do administrador** e no Console do sistema. Ela não aparece no **Console do usuário**.

3. Clique em um link no tópico de Ajuda no nível da página.

O principal sistema de ajuda é exibido, mostrando o tópico selecionado.

4. Clique na guia **Pesquisar** no painel esquerdo do sistema de ajuda.

Todos os termos de pesquisa usam uma instrução booleana E implícita. Por exemplo, se você procurar por provisionamento Windows, a pesquisa exibirá resultados contendo ambas as palavras.

Tip: **DICA:** Para obter uma versão em PDF do sistema de ajuda, clique no botão Acrobat, no lado direito da barra de navegação principal do sistema de ajuda ( ).

5. **Apenas o Console do administrador ou do sistema**. Pesquise artigos da Base de conhecimento associados à página do Console do administrador relacionada ou do Console do sistema.
   a. Na parte inferior do painel de ajuda, clique em .

      O painel de ajuda mostra uma lista de artigos da Base de conhecimento relacionados.

   NOTA: No momento, artigos da Base de conhecimento estão disponíveis apenas em inglês.

   b. Use os botões de navegação para procurar um artigo específico.
   c. Procure uma palavra-chave específica nos artigos listados, conforme a necessidade.
   d. Quando encontrar o arquivo desejado, clique no link no painel de ajuda.

      O artigo da Base de conhecimento selecionado aparece em uma nova guia do navegador.

   Imp **IMPORTANTE: Para ver o conteúdo do artigo, é preciso fazer login no site de Suporte da Quest usando seu nome de usuário e senha da Quest.**

6. **Apenas o Console do administrador ou do sistema**. Pesquise artigos da Base de conhecimento associados à página do Console do administrador relacionada ou do Console do sistema.
   a. Na parte inferior do painel de ajuda, clique em .

      O painel de ajuda mostra uma lista de vídeos de treinamento relacionados.

   NOTA: Para acessar os vídeos, é preciso fazer login no site de Suporte da Quest usando seu nome de usuário e a senha da Quest. No momento, os vídeos de treinamento estão disponíveis apenas em inglês.

   b. Use os botões de navegação para procurar um vídeo específico, conforme aplicável.
   c. Para reproduzir um vídeo, clique no botão Reproduzir vídeo.

      O vídeo selecionado começa a ser reproduzido no painel de ajuda.

   d. Continue a reproduzir um vídeo no painel de ajuda ou use uma opção de exibição diferente, como *Picture-in-Picture*, *Tela inteira* ou *Player pop-out*, para exibi-lo fora da página selecionada. Esses controles estão localizados na parte inferior do vídeo.

7. **Apenas o Console do administrador ou do sistema**. Converse com um especialista em produto.
   a. Clique em .

      A caixa de diálogo *Conversar com o suporte* **é exibida.**

   b. Digite seu *Nome completo*, *Endereço de e-mail* e o *Objetivo do chat*, conforme aplicável, e clique em **Iniciar chat**.

      A caixa de diálogo *Conversar com o suporte* **é atualizada, mostrando uma lista de artigos existentes da Base de dados de conhecimento (KB) que podem conter informações sobre o tópico especificado. A lista de tópicos pode aparecer em várias páginas, dependendo do tipo das informações solicitadas.**

   c. Examine a lista de artigos da base de dados. Use os controles de navegação da página na parte inferior da lista, se aplicáveis. Para ler um artigo da base de dados, clique no título na lista.

d. Se nenhum dos artigos da base de dados listados fornecer as informações necessárias, clique em **Nenhuma das soluções acima resolveu meu problema, continue com o chat**.

> **NOTA:** Só é possível usar esse recurso quando especialistas em produtos estiverem disponíveis para responder perguntas. Se a opção de Chat ao vivo não estiver disponível, isso é indicado na caixa de diálogo.

A caixa de diálogo *Chat ao vivo* **é exibida. As caixas** *Nome completo*, *Endereço de e-mail* **e** *Objetivo do chat* **são preenchidas usando as informações especificadas na caixa de diálogo** *Conversar com o suporte*.

e. Clique em **Iniciar chat**.

A caixa de diálogo *Chat ao vivo* **é atualizada.**

f. Na caixa de diálogo *Chat ao vivo*, digite sua pergunta e clique em **ENVIAR** para começar a conversar com um especialista em produtos.

8. **Apenas o Console do administrador ou do sistema**. Abra um tíquete de suporte.

a. Clique em .

O navegador exibe a página *Enviar uma solicitação de serviço* **(https://support.quest.com/create-service-request) em uma nova guia ou janela.**

b. Use essa página para abrir um tíquete de serviço, conforme a necessidade.

9. **Apenas o Console do administrador ou do sistema**. Clique em .

A página Settings > Support (Configurações > Suporte) é exibida. Esta página fornece recursos para solucionar problemas de gerenciamento do sistema e entrar em contato com Suporte da Quest.

10. **Apenas o Console do administrador ou do sistema, quando o acesso móvel estiver ativado na solução.**

> **NOTA:** Para obter mais informações sobre como ativar o acesso móvel, consulte Configuração do acesso a dispositivos móveis.

a. Clique em .

Uma caixa de diálogo é exibida, permitindo o download do KACE GO. O aplicativo está disponível para as plataformas iOS e Android de suas respectivas lojas de aplicativos.

b. Clique no link para o sistema operacional do seu dispositivo móvel, conforme a necessidade, para baixar o aplicativo.

Para mais informações sobre o download e a configuração do KACE GO, consulte Faça download e use o KACE GO.

11. **Apenas o Console do administrador ou do sistema**. Analise as informações sobre a instalação da Solução de gerenciamento de sistemas KACE.

a. Clique em .

Uma caixa de diálogo com informações do produto é exibida.

b. Para fechá-la, clique em **Fechar**.

12. Para fechar o painel de ajuda, clique em "**Precisa de ajuda?**".

Fazer login no Console do administrador: Primeiro login após a configuração inicial da rede

Depois que as configurações de rede forem definidas e a solução tiver sido reinicializada, você poderá fazer login no **Console do administrador** da solução a partir de qualquer computador na LAN (Local Area Network, Rede de área local).

Durante o primeiro login após a configuração de rede inicial, é necessário informar a chave de licença da solução e definir a senha da conta **admin**.

> **NOTA:** As configurações de seu navegador determinam o idioma exibido no **Console do administrador** na primeira vez que fizer login. Para alterar essa configuração após o login, consulte Definição das configurações de localidade.

1. Abra um navegador da Web e insira o URL do Console do administrador:

   `http://`**appliance_hostname**`/admin`. **Por exemplo,** `http://kace_sma/admin`.

2. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Chave de licença	Insira a chave de licença recebida no e-mail de **boas-vindas** da Quest. Inclua as barras. Se você não tem uma chave de licença, entre em contato com o **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.
Senha	Insira uma senha para a conta de **administrador** padrão, que é a conta que você usa para fazer o login na solução **Console do administrador**. A conta de **administrador** padrão é a única conta na solução nesse momento. Caso você esqueça a senha para essa conta, pode ser necessário reiniciar o sistema de volta aos padrões de fábrica, o que pode resultar em perda de dados. **NOTA:** Se houver vários tipos de soluções KACE, a Quest recomenda usar a mesma senha para a conta de **administrador** em todas as soluções. Usar a mesma senha permitirá vincular as soluções posteriormente.
Nome da empresa	Insira o nome de sua empresa ou grupo.
Fuso horário	Selecione o fuso horário em que a solução está localizada.

3. Clique em **Aplicar configurações e reinicializar**.

O equipamento é reiniciado.

4. Quando a solução tiver reiniciado, atualize a página do navegador.
5. Aceite o Contrato de licença de usuário final (EULA), depois faça login usando a ID de login `admin` e a senha escolhida na página de configuração inicial.
6. Marque ou desmarque as caixas de seleção ao lado dos campos de notificação para ativar ou desativar as notificações por e-mail da conta do administrador. Você pode alterar essas configurações mais tarde se necessário. Consulte Gerenciamento das notificações por e-mail do administrador de dispositivo.

Opção	Descrição
Habilite notificações de segurança da Quest	Permita que a Quest envie notificações de segurança para o endereço de e-mail desse administrador. Esse recurso está disponível apenas para as contas de administrador no nível do sistema. Ele não está disponível para as contas de administrador no nível do administrador nem para contas de usuário que não sejam de administrador.
Habilite notificações de marketing e vendas da Quest	Permita que a Quest envie notificações de vendas e marketing para o endereço de e-mail desse administrador. Esse recurso está disponível apenas para as contas de administrador no nível do sistema. Ele não está disponível para as contas de administrador no nível do Administrador ou para contas de usuário que não sejam de administrador.

O **Console do administrador** será exibido e a solução estará pronta para uso.

Introdução

Para usar a solução, você precisa ajustar as configurações dela de acordo com a configuração da rede.

Você também pode configurar Rótulos, Autenticação do usuário, Compartilhamentos de replicação, Gerenciamento de credenciais, Ativos, Conformidade com licenças e recursos de Service desk de acordo com as necessidades do seu ambiente. Se o componente Organização está ativado em sua solução, é possível adicionar ou editar organizações e configurações de organizações conforme necessário.

Configuração do equipamento

A configuração da solução consiste na definição de rede, segurança, localidade e outras configurações na solução.

Requisitos e especificações

As especificações técnicas da solução descrevem a capacidade da solução e os requisitos para gerenciar dispositivos.

Para obter as informações mais recentes sobre o hardware da solução, requisitos para dispositivos gerenciados e requisitos de navegador para acessar o **Console do administrador**, consulte as *Especificações técnicas* disponíveis na página de documentação do produto: https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/technical-documents.

Inicializar a solução e fazer login no Console do administrador

Quando a solução for inicializada pela primeira vez, você poderá fazer login na **Console do administrador** da solução a partir de qualquer computador em sua LAN, desde que um servidor DHCP esteja disponível para atribuir um endereço IP a ela. Isso permite o uso do assistente de configuração para definir as configurações iniciais de rede.

- Se você tiver a versão virtual da solução virtual, faça download do software da solução e configure a infraestrutura de virtualização. Para obter mais informações, consulte o guia de configuração para a solução virtual. Acesse https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/release-notes-guides.
- Caso você esteja instalando a versão física da solução, consulte e siga as instruções de segurança do documento **Introdução ao uso do sistema Dell PowerEdge R430**, assim como quaisquer outras instruções de segurança enviadas com a solução. A solução da Quest é uma plataforma especialmente configurada e não requer instalação ou remoção de componentes internos, atualização de firmware nem modificação das configurações do BIOS. Para configurar a solução, siga apenas as instruções deste documento.
- No registro A de seu servidor DNS (Domain Name System, Sistema de nome de domínio) interno, insira o nome de host da solução. O registro A define o nome do host para o registro MX e isto permite que usuários enviem tíquetes por e-mail para o Service Desk. Por padrão, o nome do host da solução é `k1000`, mas é possível alterá-lo durante a configuração inicial.
- Decida se utilizará um DNS dividido. Usar um DNS dividido pode ser útil se a solução se conectar à Internet utilizando um proxy reverso ou se você colocar a solução em uma rede de perímetro ou sub-rede filtrada. Uma DMZ adiciona uma camada adicional de segurança a uma LAN (Local Area Network, Rede de Área Local).
- (Opcional) Obtenha um endereço IP estático para a solução.

Se um servidor DHCP não estiver disponível, você poderá definir as configurações de rede usando o **Console da linha de comando**. Consulte Acesso ao Console da linha de comando.

> **NOTA:** Para obter informações sobre como fazer login no KACE SMA como um Serviço, consulte o **Guia de configuração do KACE SMA como um Serviço**. Acesse https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/release-notes-guides.

1. Se você estiver configurando a versão virtual da solução, ligue a máquina virtual para inicializá-la.

   A inicialização na primeira vez leva de 5 a 10 minutos.

   A tela de login de Console da linha de comando é exibida, mostrando as configurações de rede DHCP da solução.
2. Em qualquer computador conectado à sua LAN, abra um navegador e vá para o URL exibido na tela de login do Console da linha de comando. Por exemplo, `http://kace_sma.local/admin`.

   A página *Acordo de transação de software* **será exibida.**
3. Aceite o acordo.

   O assistente de *Configuração inicial* **será exibido.**
4. Verifique se você possui as informações necessárias para configurar a solução e depois clique em **Avançar**.
5. Confira as informações na página *Console de suporte de diagnóstico* que será exibida, e registre a chave secreta e os tokens off-line em um local seguro, conforme instruído.
6. Na página *Configurações do administrador e licenciamento*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Chave de licença	A chave de licença recebida no e-mail de **boas-vindas** da Quest. Inclua as barras. Se você não tem uma chave de licença, entre em contato com o **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.
Nome da empresa	O nome de sua empresa ou grupo.
E-mail do administrador	O endereço de e-mail em que você deseja receber as comunicações da Quest.
Senha	A senha da conta de **administrador** padrão, que é a conta usada para fazer o login no **Console do administrador** da solução. A conta de **administrador** padrão é a única conta na solução nesse momento. Caso você esqueça a senha para essa conta, pode ser necessário reiniciar o sistema de volta aos padrões de fábrica, o que pode resultar em perda de dados. **NOTA:** Se houver vários tipos de soluções KACE, a Quest recomenda usar a mesma senha para a conta de **administrador** em todas as soluções. Usar a mesma senha da conta do administrador permitirá vincular as soluções posteriormente. Consulte Vinculação das soluções Quest KACE.
Autenticação de dois fatores	Se você deseja fornecer mais segurança para os usuários que fizerem login no equipamento, defina essa opção como *Ativado*. Esse recurso adiciona uma etapa adicional para o processo de login. Depende do aplicativo Google Authenticator para

Opção	Descrição
	gerar códigos de verificação. O aplicativo gera um novo código de seis dígitos em intervalos regulares. Quando ativado, o código de verificação atual será solicitado aos usuários finais sempre que eles fizerem o login. **NOTA:** Se você ativar esse recurso, certifique-se de que o relógio do servidor da solução esteja correto, bem como o dispositivo que executa o Google Authenticator. O Google Authenticator depende da hora atual para criar o token. Se o relógio do servidor não estiver sincronizado com os dos dispositivos que executam o Google Authenticator, a validação do token pode falhar, o que pode resultar em bloqueios de contas.

7. Siga as instruções na tela para concluir a configuração inicial.

   Quando a configuração inicial for concluída, a solução será reiniciada e a página de login do Console do administrador será exibida.

   NOTA: Se você alterou o endereço IP da solução, acesse o novo endereço para exibir a página de login.

8. Faça login no Console do administrador usando a ID de login admin e a senha escolhida durante a configuração inicial.

   Se a Autenticação de dois fatores tiver sido ativada na página *Configurações do administrador e licenciamento*, **a página** *Configurar a autenticação de dois fatores* **é exibida.**

9. **Apenas Autenticação de dois fatores**. Siga as instruções na página *Configurar autenticação de dois fatores* para gerar um código de verificação do Google Authenticator usando seu smartphone. No campo *Código de verificação*, digite o código do Google Authenticator, e clique em **Concluir configuração**. Um novo código de verificação é obrigatório em cada login subsequente.

Para ignorar essa etapa, clique em Ignorar configuração. Você só pode ignorar essa etapa durante uma janeça de transição configurada. Para obter mais informações, consulte Definição das configurações de segurança para a solução.

O **Console do administrador** será exibido e a solução estará pronta para uso. A configuração do navegador determinará os formatos regionais usados nas informações de data e hora exibidas no **Console do administrador** ao fazer o login pela primeira vez. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações de idioma, consulte Definição das configurações de localidade.

Acesso ao Console da linha de comando

A **Console da linha de comando** é uma interface da janela do terminal com a solução. Você pode utilizar essa interface para definir as configurações da solução exatamente da maneira que faria na solução **Console do administrador**. Isto é útil se um servidor DHCP não estiver disponível e você não puder fazer login no **Console do administrador**.

O **Console da linha de comando** não é utilizado com K1 como um serviço.

1. Se você tiver uma versão virtual da solução, ligue a máquina virtual para inicializá-la.

   A tela de login do Console da linha de comando será exibida.

2. Na solicitação, insira:

   Login: `konfig`

Senha: `konfig`

3. Escolha o idioma a ser usado no Console da linha de comando. Use as teclas de seta para cima e seta para baixo para percorrer os campos.
4. Defina as configurações de rede. Consulte Alterar as configurações de rede do equipamento.

Tip: **DICA:** Use as teclas de seta direita e esquerda para selecionar opções em um campo; use as teclas de seta para cima e para baixo para se movimentar entre os campos.

5. Use a seta para baixo para mover o cursor para *Salvar* e, em seguida, pressione **Entrar** ou **Retornar**.

   O equipamento é reiniciado.

Acompanhamento das alterações de configuração

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos.

Essas informações incluem a data da alteração e o usuário que a fez, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas.

Tópicos relacionados

Sobre as configurações do histórico

Definição de configurações gerais dos níveis de sistema e de administrador

Se o componente Organização estiver ativado na solução, as Configurações gerais estarão disponíveis nos níveis de sistema e de administrador. Se o componente Organização estiver ativado na solução, todas as Configurações gerais estarão disponíveis no nível de administrador.

Se o componente Organização estiver ativado na sua solução, consulte:

- Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.
- Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador.

Se o componente Organização não estiver habilitado, consulte:

- Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização.

Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado

Se o componente Organização estiver ativado no seu equipamento, altere as Configurações gerais da solução no nível de sistema.

Se o componente Organização não estiver ativado na solução, consulte Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização.

1. Acesse a página *Configurações gerais* no nível do sistema:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Painel de Controle**.

c. No *Painel de controle*, clique no link **Personalizar configurações gerais** na seção **Configurações gerais** para exibir a página *Configurações gerais*.

2. Na guia *Configurações gerais*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome da empresa	Insira o nome de sua empresa.
Localidade padrão	Selecione o idioma a ser usado na **Console da linha de comando**, que usa a conta de usuário `konfig`.
Sufixo de e-mail da empresa	Insira o domínio a partir do qual o usuário envia e-mails. Por exemplo: quest.com.
E-mail do administrador da solução	Insira o endereço de e-mail do administrador da solução. Mensagens relacionadas ao sistema, inclusive alertas críticos, são enviados para esse endereço.
Tempo limite da sessão	Defina o número de horas inativas concedidas antes de fechar sessões do usuário e exigir outro login. O padrão é 1. O **Console do usuário** e o **Console do administrador** possuem contadores de Tempo limite da sessão para alertar os usuários sobre este limite de tempo. São contados apenas períodos de inatividade. O contador é reiniciado quando o usuário realizar qualquer ação que faz o console interagir com o servidor da solução, como atualizar uma janela, salvar alterações e alterar janelas. Quando o contador atinge o limite, o usuário é desconectado, as alterações não salvas são perdidas e a tela de login aparece. O contador de Tempo limite da sessão aparece na parte superior direita de cada console.
Habilitar acesso a dispositivo móvel	Ative ou desative o acesso a dispositivos móveis na solução. O acesso a dispositivos móveis permite a interação com a solução usando o aplicativo KACE GO em smartphones e tablets iOS e Android. Administradores podem utilizar aplicativos para acessar o Service desk, o inventário e os recursos de implantação do aplicativo. Consulte Configuração do acesso a dispositivos móveis.
Requer seleção de organização no login	Exiba a lista suspensa *Organização* na página de login da **Console do administrador**, `http://`**appliance_hostname**`/admin`, em que **appliance_hostname** é o nome do host da solução. Assim você pode escolher uma organização ao se conectar. Se a opção estiver desativada, a lista suspensa *Organização* não aparecerá na página de login e só será possível se conectar à organização padrão em `http://`**appliance_hostname**`/admin`. Se a troca rápida de organização estiver ativada, você poderá alternar entre organizações depois de se conectar à organização padrão.

Opção	Descrição
Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo	Exiba a lista suspensa *troca rápida* no canto superior direito do **Console do administrador**, próximo às informações de login. Essa lista suspensa possibilita ignorar a página de login ao alternar de uma organização para outra. Para aparecer na lista suspensa, as organizações devem ter a mesma senha da conta **admin**. Apenas as organizações com a mesma senha da conta **admin** aparecem na lista. As alterações à lista suspensa só aparecem depois que você se desconecta e se conecta novamente.

3. **Opcional**. Na seção *Notificações Beta*, indique se pretende participar do programa Beta.

   Os participantes do programa Beta recebem notificações quando uma versão Beta do dispositivo se torna disponível. Essas notificações aparecem como alertas no painel da Página inicial.

   Essas notificações podem ser direcionadas a configurações específicas. A ativação das notificações não aciona atualizações automáticas para versões Beta, nem regista automaticamente esta solução no programa Beta. A inscrição na versão Beta ainda é necessária para participar, e os detalhes são fornecidos nas notificações.

   Para obter mais informações sobre o painel Página inicial, consulte Uso do componente Início.

   a. Selecione **Ativar notificações Beta do KACE**.
   b. Se quiser que essas notificações sejam exibidas apenas na Console de administração de sistema, selecione **Restringir notificações Beta à interface do usuário do sistema**.

      Se esta opção ficar desmarcada, as notificações Beta aparecerão na Console do administrador e na Console de administração de sistema.

4. Na seção *Tarefas do agente* da guia *Configurações do dispositivo*, visualize ou configure a taxa de transferência de tarefas do Agente do KACE:

Opção	Descrição
Última atualização da taxa de transferência de tarefas	Esse valor indica a data e a hora em que a taxa de transferência de tarefas da solução foi atualizada pela última vez.
Carga média atual	O valor nesse campo indica a carga em uma solução em determinado momento. Para que a solução funcione normalmente, o valor nesse campo deve estar entre 0.0 e 10.0.
Rendimento da tarefa	O valor que controla como tarefas programadas, como coleta de inventário, scripts e atualizações de patches, são equilibradas pela solução. **NOTA:** Esse valor só poderá ser aumentado se o valor no campo Carga média atual não for maior que 10 e o tempo da Última atualização da taxa de transferência das tarefas for maior que 15 minutos.

5. Na seção *Duplicar configurações de detecção de máquina (avançada)*, configure as seguintes opções para evitar registros de dispositivos duplicados

   Quando o dispositivo recebe o inventário de um dispositivo sem um registro de inventário existente (que é determinado pelo uso de um KUID novo/desconhecido), ele verifica as propriedades do dispositivo selecionadas nesta seção para determinar se este é um dispositivo novo ou um existente.

Se ele determinar que o dispositivo pertence a um registro de inventário existente, ele mesclará o registro do novo dispositivo com o existente.

Opção	Descrição
Necessário para corresponder a um registro de máquina existente	Marque uma ou mais das seguintes caixas de seleção para indicar quais propriedades de dispositivo você deseja que a solução use para identificar dispositivos potencialmente duplicados. • **Nome da máquina** • **Número de série do BIOS** • **Fabricante** • **Família do sistema operacional**
Endereços MAC	Especifique o número de endereços MAC associados ao registro da máquina que você corresponde aos registros do dispositivo existentes.

6. Na seção Console do usuário, modifique o texto, conforme necessário:

Opção	Descrição
Título	O cabeçalho que aparece na página de login do **Console do usuário**.
Mensagem de boas-vindas	Uma nota de boas-vindas ou descrição do **Console do usuário**. Esse texto aparece abaixo do título na página de login do **Console do usuário**.

7. Na seção *Política de uso aceitável*, selecione as configurações da política:

Opção	Descrição
Ativado	Permita que a solução mostre sua política e exija que os usuários aceitem os termos da sua política ao acessarem o **Console do administrador**, o **Console do usuário** ou o **Console da linha de comando** ou ao fazerem login usando SSH ou FTP.
Título	O cabeçalho da política a ser exibido na página de login do **Console do usuário**.
Mensagem	Detalhes da política exibidos em *Título*, na página de login. Os usuários devem concordar com os termos da política para fazer login no **Console do usuário**.

8. Na guia *Conta do usuário para geração de relatórios*, especifique a senha para o sistema de relatório:

Opção	Descrição
Nome de usuário do relatório	(Somente leitura) O nome de usuário utilizado para gerar relatórios. O nome do usuário do relatório dá acesso ao banco de dados (para ferramentas de relatórios adicionais), mas não dá acesso de gravação a todos.

Opção	Descrição
Senha do relatório	A senha do usuário do relatório. Essa senha é usada somente pelo sistema de relatórios e MySQL™.

9. Na guia *Retenção de dados*, selecione o número de dias para reter as informações de registro. Entradas de registro que sejam mais antigas que o número de dias selecionado serão automaticamente excluídas do log. Consulte Visualização dos registros da solução.
10. Na seção *Retenção de notificação do usuário*, selecione o número de dias para reter as informações do usuário. Quaisquer notificações de usuário anteriores ao número de dias selecionado são excluídas automaticamente do painel Notificações. Consulte Configurar notificações do usuário.
11. Na guia *Compartilhe conosco*, selecione as opções de compartilhamento de dados:

    Para validar a licença do produto, a Quest coleta o mínimo de informações relacionadas à licença, como o endereço MAC da solução, a versão do software da solução, a chave de licença e o número de dispositivos gerenciados, independentemente das opções de compartilhamento de dados selecionadas nesta seção.

Opção	Descrição
Compartilhar dados de uso resumidos...	(Recomendado) Compartilha informações resumidas com a Quest. Estas informações incluem o status da solução, duração da operação e médias de carga, bem como o número de dispositivos, instalações gerenciadas e aplicativos de software que estão sendo gerenciados pela solução. Esta opção é recomendada por fornecer informações adicionais para o **Suporte da Quest** caso você precise de assistência. Além disso, os dados compartilhados com a Quest são usados ao planejar aprimoramentos do produto.
Compartilhar dados de uso detalhados...	(Recomendado) Compartilhe informações detalhadas com a Quest e compartilhe informações anonimamente com o ITNinja.com. Essas informações incluem os relatórios de falha do agente e da solução, estatísticas de uso da interface de usuário e as informações de inventário, como títulos de aplicativo. A Quest utiliza essas informações para ajudar a aprimorar o Catálogo de software, e o ITNinja utiliza dados anônimos para identificar conteúdo relevante em http://www.itninja.com para feeds dinâmicos para a solução **Console do administrador**. O ITNinja.com é um site de comunidade em que profissionais de TI podem compartilhar informações e fazer pesquisas em diversos tópicos de gerenciamento e de implantação de sistemas. O feed do ITNinja é um recurso que exibe dinamicamente dicas de implantação de software e outras informações contextuais em páginas relevantes da solução **Console do administrador**. Para habilitar o feed do ITNinja, selecione **Compartilhar dados de uso detalhados...**. Essa configuração compartilha as informações com o ITNinja anonimamente. O feed do ITNinja estará disponível apenas se **Compartilhar dados de uso resumidos...** estiver selecionado. Ele estará

Opção	Descrição
	disponível apenas em páginas relacionadas a software ou implementação, como as páginas de detalhes de Software, Instalação gerenciada e Sincronização de arquivo. O feed não está disponível na página de detalhes do *Catálogo de software*. Desmarque esta opção para evitar que a solução compartilhe dados de inventário com a comunidade ITNinja. Mas se a opção for desmarcada, nenhuma informação que já tenha sido compartilhada será removida. Para obter mais informações, entre em contato com **Suporte da Quest**.
Compartilhar diagnósticos estendidos de patches	(Recomendado) Compartilhar diagnósticos detalhados de patches com a Quest.

12. Para usar cores de plano de fundo, logotipos de relatório, Console do administrador e Console do usuário personalizados, vá para a seção *Opções da tela de login* e forneça as seguintes informações.

Opção	Descrição
Cor da tela de fundo do login no console do sistema **Cor da tela de fundo do login no console do administrador** **Cor da tela de fundo do login no console do usuário**	Você pode acessar a solução nos seguintes níveis: • **Console do administrador** mostra os recursos relacionados à organização. • **Console de administração de sistema** fornece acesso a recursos relacionados à solução. • **Console do usuário** disponibiliza aplicativos aos usuários por autoatendimento. Ele também permite que os usuários arquivem tíquetes de suporte ao Service Desk para solicitar ajuda ou relatar problemas. Para acessar a **Console do usuário**, vá para `http://<appliance_hostname>/user`, em que `<appliance_hostname>` é o nome do host da solução. Para cada uma dessas interfaces baseadas na Web, você pode especificar uma cor da tela de fundo diferente da tela de login. Todas as cores especificadas no nível da organização substituem as configurações no nível do sistema. Selecione e use o seletor de cores para especificar a cor que você deseja que apareça na tela de fundo do login. Você pode selecionar a cor usando o mouse ou especificar os valores RGB, conforme necessário. Quando você fecha o seletor de cores, o campo *Código de cores HTML* à direita exibe o código HTML da cor selecionada. Para desfazer sua seleção, clique em **Redefinir** e recomece. **NOTA:** O seletor de cores não é compatível com o Internet Explorer 11.
Logotipo do console do sistema **Logotipo do Console do administrador** **Logotipo do Console do usuário**	Em cada seção aplicável, clique em **Escolher arquivo** e especifique o arquivo gráfico que deseja usar como logotipo personalizado nas interfaces

Opção	Descrição
Logotipo do relatório	da Web disponíveis e nos relatórios gerados pelo sistema. Os formatos de arquivo gráfico compatíveis são `.bmp`, `.gif`, `.jpg` e `.png`. Todos os logotipos configurados no nível da organização substituem as configurações no nível do sistema. Para ver os logotipos padrão e versões personalizadas de amostra, consulte as ilustrações a seguir.

Figure 1. Logotipo padrão do Console do usuário

Figure 2. Logotipo personalizado do Console do usuário

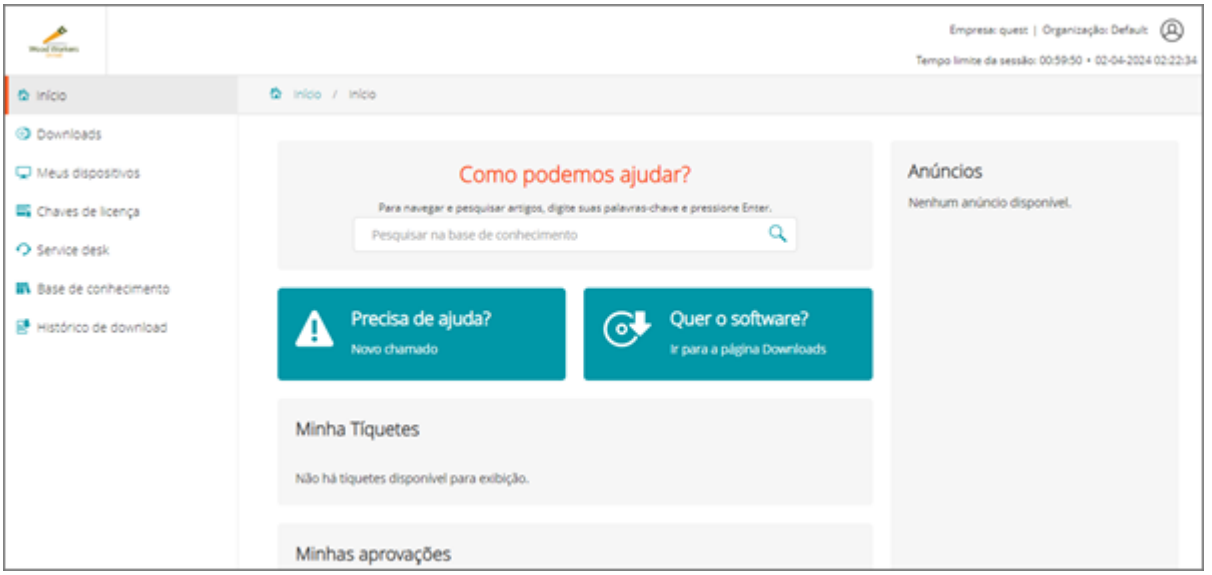


Figure 3. Logotipo padrão de relatório

Figure 4. Logotipo personalizado de relatório

13. Se você gerenciar dispositivos Lenovo, poderá recuperar as informações sobre a garantia. Para fazer isso, vá para a seção *Chaves de API da garantia do fabricante* e forneça as chaves de API da Lenovo para obter os dados da garantia. A Lenovo requer apenas uma chave. Esses valores são armazenados criptografados no banco de dados.

Imp **IMPORTANTE: Para obter informações sobre garantia, configure as chaves de API da garantia do fabricante. Para ver instruções completas, acesse https://go.kace.com/to/k1000-help-warranty.**

Quando configurada, as informações de garantia do dispositivo aparecem na página *Detalhes do dispositivo* **no grupo** *Informações do inventário* **quando você seleciona um dispositivo Lenovo. Para obter mais informações, consulte Grupos e seções de itens em detalhes do dispositivo.**

Opção	Descrição
Lenovo	Selecione essa opção se quiser obter informações de garantia para dispositivos Lenovo gerenciados. Se essa opção estiver marcada e você desmarcá-la, a chave da Lenovo é removida do banco de dados.
Chave	A chave de API para obter informações de garantia para dispositivos Lenovo gerenciados.

14. Clique em **Salvar e reiniciar serviços**.

Tópicos relacionados

Definição das configurações de localidade

Configuração do acesso a dispositivos móveis

Criação e gerenciamento de organizações

Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador

Se o componente Organização estiver ativado no seu equipamento, altere as Configurações gerais da organização no nível de administrador. Você configura as Configurações gerais de cada organização separadamente.

Consulte Criação, edição e exclusão de organizações.

Se o componente Organização não estiver ativado na solução, consulte Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização.

1. Acesse a página *Configurações gerais* no nível do administrador:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. No *Painel de controle*, clique no link **Personalizar configurações gerais** na seção **Configurações gerais** para exibir a página *Configurações gerais*.
2. Na seção *Opções gerais*, veja e insira as seguintes informações:

Opção	Descrição
Última atualização e **Nome da organização**	(Somente leitura) A data em que as informações foram alteradas e o nome da organização. O *Nome da organização* pode ser editado no nível do sistema. Consulte Adição ou edição de organizações.
Nome da empresa	Insira o nome de sua empresa.
E-mail do administrador	Insira o endereço de e-mail do administrador da solução. Mensagens relacionadas ao sistema, inclusive alertas críticos, são enviados para esse endereço.
Sufixo de e-mail da empresa	Insira o domínio a partir do qual o usuário envia e-mails. Por exemplo: example.com.

3. Opcional: Na seção *Configurações de localidade*, especifique as configurações de localidade. Consulte Definição das configurações de localidade.

Opção	Descrição
Localidade da organização	Selecione a localidade a ser usada no **Console do administrador** e no **Console do usuário** da organização selecionada. Se houver múltiplas organizações, é possível selecionar localidades diferentes para cada uma. Consulte: • Criação, edição e exclusão de organizações • Definição das configurações de localidade

4. Opcional: Na seção *Configurações do Samba Share*, selecione opções de compartilhamento de arquivos e clique em **Salvar configurações do Samba**. Se os Compartilhamentos de arquivos estiverem desativados, é preciso ativá-los no nível de sistema para poder ativá-los para a organização. Consulte Definição das configurações de segurança para a solução.

Opção	Descrição
Habilitar compartilhamento de arquivo	Usa o compartilhamento de cliente da solução para armazenar arquivos, como os arquivos usados para instalar o aplicativo em dispositivos gerenciados. A solução compartilhada pelo cliente possui um servidor de arquivos Windows integrado que pode ser usado pelo serviço de provisionamento para auxiliar na distribuição do cliente Samba na rede.

Opção	Descrição
	A Quest recomenda que esse servidor de arquivos seja habilitado somente ao realizar instalações de aplicativos em dispositivos gerenciados.
Senha “admin” do usuário do compartilhamento de arquivos	Insira a senha a ser usada para o acesso da conta admin para o diretório de compartilhamento de arquivos.

5. Na seção *Ignorar as configurações de endereço IP do cliente*, insira o endereço ou os endereços IP a serem ignorados. Separe cada endereço com uma vírgula. Ignorar endereços IP pode ser adequado nos casos em que diversos dispositivos podem se reportar com o mesmo endereço IP, como um endereço proxy.
6. Na seção *Configurações de aviso de uso de licença*, selecione a porcentagem a ser utilizada para o limite de aviso e limite crítico para o uso de licença de software. Se houver ativos de licença de software configurados, as informações de limite serão exibidas nos widgets relacionados à licença no *Painel*
7. Na seção *Retenção de dados*, selecione as opções de retenção de dados no banco de dados da solução.

Opção	Descrição
Reter dados da duração da operação do dispositivo	Por quantos meses as informações de ativação do dispositivo são retidas no banco de dados da solução. O tempo de duração da operação do dispositivo designa o número de horas de cada dia que os dispositivos gerenciados estiverem em operação. Você pode reter esses dados por um número específico de meses, **Sempre**, ou nunca salvar (**Desativado**).
Reter dados de medição	Por quantos meses os dados de medição são retidos no banco de dados da solução. Os dados de medição são informações sobre como os aplicativos são instalados e usados nos dispositivos Windows e Mac que você gerencia. Os dados de medição mais antigos que o número de meses selecionado são excluídos no primeiro dia de cada mês. Consulte Sobre informações de medição.
Reter dados não catalogados no catálogo de software	Se deve reter informações sobre aplicativos não catalogados no banco de dados da solução. Aplicativos não catalogados são executáveis que estão no inventário da solução, mas não aparecem no Catálogo de software, e a solução retém informações sobre esses aplicativos por padrão. Entretanto, para organizações com um grande número de dispositivos gerenciados, a retenção desses dados pode aumentar muito o tamanho do banco de dados. Esse aumento de tamanho pode aumentar o tempo necessário para carregar páginas no **Console do administrador** e o tempo necessário para executar os backups do banco de dados. Marque essa caixa de seleção para reter os dados de softwares não catalogados no banco de dados da solução. Desmarque a caixa de seleção para desabilitar a retenção de dados.

Opção	Descrição
	Se a retenção de dados de softwares não catalogados estiver desabilitada: • Os agentes em dispositivos gerenciados continuam carregando todas as informações de inventário, e os dados brutos relacionados a aplicativos são marcados. Se o compartilhamento de dados estiver ativado, os dados também serão carregados no Catálogo de software Quest KACE. Consulte Configuração de preferências de compartilhamento de dados. • O solução continuará armazenando as informações relacionadas a aplicativos catalogados e aplicativos catalogados localmente no banco de dados da organização. • As informações relacionadas a aplicativos não catalogados não são armazenadas no banco de dados da organização, e a lista de aplicativos não catalogados no **Console do administrador** permanece vazia. • Os relatórios para aplicativos catalogados continuam funcionando conforme esperado. No entanto, relatórios relacionados a aplicativos não catalogados mostrarão apenas os aplicativos que fazem parte dos títulos de software catalogado.
Reter dados de ameaças do Microsoft Defender	O número de meses em que os dados de ameaças do Microsoft Defender são retidos no banco de dados da solução.

8. Na seção *Arquivo do ativo*, digite o número de dias que deseja manter os ativos marcados para arquivamento antes do arquivamento real. O valor padrão é 3 dias.
9. Na seção *User Archive* (Arquivar usuário), indique se você deseja permitir que usuários sejam arquivados, conforme necessário.
   a. Para conseguir arquivar contas de usuários, marque a caixa de seleção **Enable User Archival** (Ativar Arquivar usuário).

   NOTA: Quando a opção Arquivar usuário estiver ativada, as contas de usuários poderão ser excluídas apenas se forem marcadas como arquivadas.

   b. No campo *Archive Tag* (Marca de arquivamento), digite um rótulo a ser associado ao estado de usuários arquivados. Por exemplo, `Arquivado` ou `Inativo`.
   c. Indique se deseja manter tíquetes do Service desk e associações de ativos com usuários arquivados. Defina cada um dos campos *Ticket Associations* (Associações de tíquetes) e *Asset Associations* (Associações de ativos) a uma das seguintes opções:

   # **Maintain Users** (Manter usuários): selecione essa opção se desejar continuar a associar tíquetes ou ativos aos usuários arquivados. Se você selecionar essa opção, a *Archive Tag* (Marca de arquivamento) configurada será exibida próxima ao nome do usuário arquivado, indicando que esse usuário não está mais ativo.

   # **Remove Users** (Remover usuários): selecione essa opção se desejar remover todos os tíquetes e associações de ativos dos usuários arquivados.

Para obter mais informações sobre como arquivar contas de usuários, consulte Arquivar contas de usuários.

10. Na seção *Atribuição do dispositivo*, indique como deseja corresponder os usuários aos dispositivos: **Sincronização única**, **Sincronização contínua** ou **Desabilitado**.
11. Na seção *Ações do dispositivo*, clique em **Adicionar nova ação** e selecione as ações em script a serem habilitadas.

    As ações do dispositivo são ações em script que podem ser realizadas em dispositivos gerenciados. Existem várias ações pré-programadas disponíveis. Para adicionar a sua própria ação, selecione **Ação personalizada** no menu *Ação* e, em seguida, insira o comando na caixa de texto *Linha de comando*.

    As seguintes variáveis estão disponíveis para ações do dispositivo:

    KACE_HOST_IP

    KACE_HOST_NAME

    KACE_CUSTOM_INVENTORY_*

    Quando as ações do dispositivo são executadas, a solução substitui as variáveis por seus valores apropriados.

    Em KACE_CUSTOM_INVENTORY_*, substitua o asterisco (*) pelo nome do aplicativo de software associado à regra de inventário personalizada. Quando a ação do dispositivo é executada, o nome é substituído pelo valor da regra de inventário personalizada do dispositivo. Insira o nome do aplicativo de software em letras maiúsculas. Os caracteres permitidos são: [A-Z0-9.-]."

    NOTA: A maioria das ações na lista suspensa *Ação* exige a instalação de aplicativos adicionais para funcionar. Por exemplo, usar DameWare exige a instalação de TightVNC em seu dispositivo e naquele que deseja acessar.

    Esse recurso só é suportado em dispositivos Windows. O dispositivo Windows no qual você está executando a ação deve ter o Agente do KACE versão 9.0 ou posterior instalado e conectado.

    Quando você iniciar o dispositivo por meio do agente, a ação executável deve ser colocada em seu `%PATH%`. O agente é de 32 bits, portanto, em dispositivos Windows de 64 bits, use `%windir%/System32` como um alias para o diretório `%windir%/Wow64`. Caso seja necessário executar um programa que esteja localizado no diretório `%windir%/System32` em um sistema Windows de 64 bits, você deve usar o diretório virtual `%windir%/SysNative`. Você pode adicionar `%windir%/SysNative` à sua variável de ambiente `%PATH%` ou fornecer um caminho totalmente qualificado acrescentando `%windir%/SysNative` ao seu executável ao definir a ação do computador.
12. Na seção *Cronograma de patch*, se desejar desabilitar os administradores para aplicar patches a todos os dispositivos, marque a caixa de seleção **Ocultar todos os dispositivos**.

    NOTA: Será possível aplicar essa configuração somente se você não tiver nenhum cronograma de patch configurado para execução em todos os dispositivos. Caso contrário, um aviso será exibido.
13. Na seção *Ações em massa permitidas*, indique se você deseja ativar ações em massa no KACE Cloud Mobile Device Manager (MDM) e em dispositivos de máquinas virtuais VMware. Quando as ações em massa são ativadas, os comandos associados do KACE Cloud MDM e da máquina virtual VMware ficam disponíveis a partir do menu **Escolher ação** na página de lista *Dispositivos*.

Opção	Descrição
Ativar ações em massa do KACE Cloud MDM	Marque essa caixa de seleção para ativar os comandos em vários dispositivos KACE Cloud MDM na página de lista *Dispositivos*.
Ativar ações em massa de máquinas virtuais	Marque essa caixa de seleção para ativar os comandos em vários dispositivos de máquinas virtuais VMware ou Hyper-V na página de lista *Dispositivos*.

Opção	Descrição
Ativar ações em massa do Chrome OS	Marque essa caixa de seleção para ativar os comandos em vários dispositivos Chrome Cloud OS na página de lista *Dispositivos*.
Ativar comando Reiniciar dispositivos em massa	Marque esta caixa de seleção para ativar o comando de reinicialização em vários dispositivos na página da lista de *Dispositivos*.
Ativar Ações em massa do Microsoft Defender	Marque esta caixa de seleção para ativar os comandos do Microsoft Defender em vários dispositivos na página da lista de *Dispositivos*.

14. Para usar cores de plano de fundo, logotipos de alerta do Agente do KACE, relatório, Console do administrador e Console do usuário personalizados, vá para a seção *Opções da tela de login* e forneça as seguintes informações.

Opção	Descrição
Cor da tela de fundo do login no console do administrador **Cor da tela de fundo do login no console do usuário**	Você pode acessar a solução nos seguintes níveis: • **Console do administrador** mostra os recursos relacionados à organização. • **Console de administração de sistema** fornece acesso a recursos relacionados à solução. • **Console do usuário** disponibiliza aplicativos aos usuários por autoatendimento. Ele também permite que os usuários arquivem tíquetes de suporte ao Service Desk para solicitar ajuda ou relatar problemas. Para acessar a **Console do usuário**, vá para `http://<appliance_hostname>/user`, em que `<appliance_hostname>` é o nome do host da solução. Ao selecionar uma organização na **Console do administrador**, você pode especificar uma cor de plano de fundo diferente para as telas de login da **Console do administrador** e da **Console do usuário**. Todas as cores especificadas no nível da organização substituem as configurações no nível do sistema. Para informações sobre como definir as configurações no nível de sistema, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado. Selecione e use o seletor de cores para especificar a cor que você deseja que apareça na tela de fundo do login. Você pode selecionar a cor usando o mouse ou especificar os valores RGB, conforme necessário. Quando você fecha o seletor de cores, o campo *Código de cores HTML* à direita exibe o código HTML da cor selecionada. Para desfazer sua seleção, clique em **Redefinir** e recomece. **NOTA:** O seletor de cores não é compatível com o Internet Explorer 11.
Logotipo do Console do administrador **Logotipo do Console do usuário**	Em cada seção aplicável, clique em **Escolher arquivo** e especifique o arquivo gráfico que deseja

Opção	Descrição
Logotipo do relatório **Logotipo do Alerta de agente**	usar como logotipo personalizado na **Console do administrador**, na **Console do usuário**, em relatórios gerados pelo sistema e em alertas do Agente do KACE que aparecem em dispositivos gerenciados. Os formatos de arquivo gráfico compatíveis são `.bmp`, `.gif`, `.jpg` e `.png`, com exceção dos alertas do Agente do KACE que aceitam apenas arquivos `.bmp`. Todos os logotipos configurados no nível da organização substituem as configurações no nível do sistema. Para ver os alertas padrão do Agente do KACE e exemplos de versões personalizadas, consulte as ilustrações a seguir. Para obter exemplos de logotipos padrão e personalizados no **Console do administrador**, no **Console do usuário** e em relatórios no nível do sistema, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.

Figure 5. Logotipo de alerta padrão

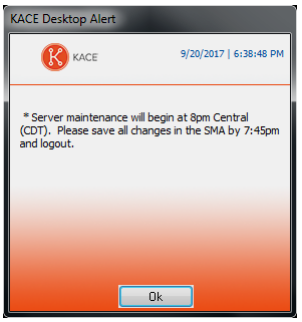
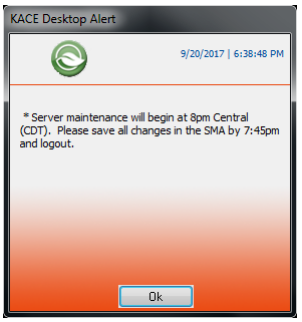


Figure 6. Logotipo de alerta personalizado



15. Clique em **Salvar e reiniciar serviços**.
16. Se houver várias organizações, repita as etapas anteriores para cada uma.

Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização

Se o componente Organização não estiver ativado na solução, todas as Configurações gerais da solução estarão disponíveis no nível de administrador.

Se o componente Organização estiver ativado na sua solução, consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador

1. Acesse a página *Configurações gerais* no nível do administrador:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em *Configurações* e em *Painel de controle*.
   c. No *Painel de controle*, clique no link **Personalizar configurações gerais** na seção **Configurações gerais** para exibir a página *Configurações gerais*.
2. Na seção *Opções gerais*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Última atualização	Somente leitura: A data em que as informações foram alteradas e o nome da organização.
Nome da empresa	Insira o nome de sua empresa.
E-mail do administrador	Insira o endereço de e-mail do administrador da solução. Mensagens relacionadas ao sistema, inclusive alertas críticos, são enviados para esse endereço.
Sufixo de e-mail da empresa	Insira o domínio a partir do qual o usuário envia e-mails. Por exemplo: example.com.
Habilitar acesso a dispositivo móvel	Ative ou desative o acesso a dispositivos móveis na solução. O acesso a dispositivos móveis permite a interação com a solução usando o aplicativo KACE GO em smartphones e tablets iOS e Android. Administradores podem utilizar aplicativos para acessar o Service desk, o inventário e os recursos de implantação do aplicativo. Consulte Configuração do acesso a dispositivos móveis.
Tempo limite da sessão	Defina o número de horas inativas concedidas antes de fechar sessões do usuário e exigir outro login. O padrão é 1. O **Console do usuário** e o **Console do administrador** possuem contadores de Tempo limite da sessão para alertar os usuários sobre este limite de tempo. São contados apenas períodos de inatividade. O contador é reiniciado quando o usuário realizar qualquer ação que faz o console interagir com o servidor da solução, como atualizar uma janela, salvar alterações e alterar janelas. Quando o contador atinge o limite, o usuário é desconectado, as alterações não salvas são perdidas e a tela de login aparece. O contador de Tempo limite da sessão aparece na parte superior direita de cada console.

3. Na seção *Filtro de tamanho de arquivo - Remover cliente*, especifique um tamanho de arquivo.

Opções	Descrição
Filtro de tamanho de arquivo - Remover cliente	Um filtro de tamanho de arquivo para o Local do Depósito do cliente na organização.

Opções	Descrição
	O local do Depósito do cliente é uma área de armazenamento (Samba Share) para a organização na solução. Esta área de armazenamento é usada para carregar arquivos grandes, como, por exemplo, instaladores de aplicativos e arquivos de backup da solução, na solução. Carregar arquivos para o local do Depósito do cliente é uma alternativa para a transferência de arquivos através do **Console do administrador** usando o mecanismo HTTP padrão, o que pode resultar em tempos limite do navegador para arquivos grandes. O filtro *Tamanho do depósito do cliente* determina se os arquivos carregados no Local do Depósito do cliente na organização são exibidos na lista *Carregar e associar arquivo do depósito do cliente* na página *Detalhes do software*. Por exemplo, se o filtro Tamanho do depósito do cliente estiver definido para 1 GB, a lista *Carregar e associar arquivo do depósito do cliente* exibe os arquivos com tamanho de 1 GB ou maior. Os arquivos com menos de 1 GB de tamanho não são exibidos na lista. Os arquivos de aplicativos são movidos do Local do Depósito do cliente na organização para a área apropriada quando o arquivo for selecionado na página *Detalhes do software* e salvo. Os arquivos de backup da solução colocados no Local do Depósito do cliente são automaticamente identificados como arquivos de backup da solução e são disponibilizados para seleção na página *Configurações de backup* dentro de cinco minutos. Consulte Copiar arquivos para o local do Depósito do cliente da solução.

4. Na seção do Console do usuário, especifique personalizações para o texto do Console do usuário:

Opção	Descrição
Título	O cabeçalho que aparece na página de login do **Console do usuário**. O **Console do usuário** é a interface baseada na Web que disponibiliza aplicativos aos usuários por autoatendimento. Ele também permite que os usuários arquivem tíquetes de suporte ao Service Desk para solicitar ajuda ou relatar problemas. Para acessar a **Console do usuário**, vá para `http://<appliance_hostname>/user` em que `<appliance_hostname>` é o nome do host da solução.
Mensagem de boas-vindas	Uma nota de boas-vindas ou descrição do **Console do usuário**. Esse texto aparece abaixo do título na página de login do **Console do usuário**.

5. Na seção *Política de uso aceitável*, selecione as configurações da política:

Opção	Descrição
Ativado	Permita que a solução mostre sua política e exija que os usuários aceitem os termos da sua política ao acessarem o **Console do administrador**, o **Console do usuário** ou o **Console da linha de comando** ou ao fazerem login usando SSH ou FTP.
Título	O cabeçalho da política a ser exibido na página de login do **Console do usuário**.
Mensagem	Detalhes da política exibidos em *Título*, na página de login. Os usuários devem concordar com os termos da política para fazer login no **Console do usuário**.

6. Na seção *Retenção do registro*, selecione o número de dias para reter as informações de registro. Entradas de registro que sejam mais antigas que o número de dias selecionado serão automaticamente excluídas do log. Consulte Acesso aos registros da solução para visualização dos erros do Microsoft Exchange Server.
7. Na seção *Retenção de notificação do usuário*, selecione o número de dias para reter as informações do usuário. Quaisquer notificações de usuário anteriores ao número de dias selecionado são excluídas automaticamente do painel Notificações. Consulte Configurar notificações do usuário.
8. Na seção *Compartilhe conosco*, especifique as opções de compartilhamento de dados.

> **NOTA:** Para validar a licença do produto, a Quest coleta o mínimo de informações relacionadas à licença, como o endereço MAC da solução, a versão do software da solução, a chave de licença e o número de dispositivos gerenciados, independentemente das opções de compartilhamento de dados selecionadas nesta seção.

Opção	Descrição
Compartilhar dados de uso resumidos...	(Recomendado) Compartilha informações resumidas com a Quest. Estas informações incluem o status da solução, duração da operação e médias de carga, bem como o número de dispositivos, instalações gerenciadas e aplicativos de software que estão sendo gerenciados pela solução. Esta opção é recomendada por fornecer informações adicionais para o **Suporte da Quest** caso você precise de assistência. Além disso, os dados compartilhados com a Quest são usados ao planejar aprimoramentos do produto.
Compartilhar dados de uso detalhados...	(Recomendado) Compartilhe informações detalhadas com a Quest e compartilhe informações anonimamente com o ITNinja.com. Essas informações incluem os relatórios de falha do agente e da solução, estatísticas de uso da interface de usuário e as informações de inventário, como títulos de aplicativo. A Quest utiliza essas informações para ajudar a aprimorar o Catálogo de software, e o ITNinja utiliza dados anônimos para identificar conteúdo relevante em http://www.itninja.com para feeds dinâmicos para a solução **Console do administrador**. O ITNinja.com é um site de comunidade em que profissionais de TI podem compartilhar informações e fazer pesquisas em diversos

Opção	Descrição
	tópicos de gerenciamento e de implantação de sistemas. O feed do ITNinja é um recurso que exibe dinamicamente dicas de implantação de software e outras informações contextuais em páginas relevantes da solução **Console do administrador**. Para habilitar o feed do ITNinja, selecione **Compartilhar dados de uso detalhados...**. Essa configuração compartilha as informações com o ITNinja anonimamente. O feed do ITNinja estará disponível apenas se **Compartilhar dados de uso resumidos...** estiver selecionado. Ele estará disponível apenas em páginas relacionadas à implementação de software, como as páginas de detalhes de Software, Instalação gerenciada e Sincronização de arquivo. O feed não está disponível na página de detalhes do *Catálogo de software*. Desmarque esta opção para evitar que a solução compartilhe dados de inventário com a comunidade ITNinja. Mas se a opção for desmarcada, nenhuma informação que já tenha sido compartilhada será removida. Para obter mais informações, entre em contato com **Suporte da Quest**.
Compartilhar diagnósticos estendidos de patches	(Recomendado) Compartilhar diagnósticos detalhados de patches com a Quest.

9. Na seção *Configurações de localidade*, especifique as preferências de localidade. Essas preferências determinam os formatos utilizados para as informações de data e hora exibidas no Console do administrador.

Opção	Descrição
Localidade da organização	A localidade a ser usada no **Console do administrador** e no **Console do usuário** da organização.
Console da linha de comando Localidade	A localidade a ser usada no **Console da linha de comando**, que usa a conta de usuário `konfig`.

10. Na seção *Ignorar as configurações de endereço IP do cliente*, insira o endereço ou os endereços IP a serem ignorados. Separe cada endereço com uma vírgula. Ignorar endereços IP pode ser adequado nos casos em que diversos dispositivos podem se reportar com o mesmo endereço IP, como um endereço proxy.
11. Na seção *Configurações de aviso de uso de licença*, selecione a porcentagem a ser utilizada para o limite de aviso e limite crítico para o uso de licença de software. Se houver Ativos de licença de software configurados, as informações de limite serão exibidas nos widgets relacionados à licença no *Painel*.
12. Na seção *Atualizar senha do usuário do relatório*, forneça a senha da conta necessária para gerar relatórios sobre a organização. Não é possível alterar o *Nome do banco de dados* ou o *Nome de Usuário do relatório*.
13. Na seção *Retenção de dados*, selecione as opções de retenção de dados na solução. Você pode reter esses dados por um número específico de meses, **Sempre**, ou nunca salvar (**Desativado**).

Opção	Descrição
Reter dados da duração da operação do dispositivo	Os dados da duração da operação do dispositivo a serem salvos. Os dados de tempo de duração da operação do dispositivo designa o número de horas de cada dia que seus dispositivos gerenciados estiverem em operação. Você pode reter esses

Opção	Descrição
	dados por um número específico de meses, **Sempre**, ou nunca salvar (**Desativado**).
Reter dados de medição	Por quantos meses os dados de medição são retidos no banco de dados da solução. Os dados de medição são informações sobre como os aplicativos são instalados e usados nos dispositivos Windows e Mac que você gerencia. Os dados de medição mais antigos que o número de meses selecionado são excluídos no primeiro dia de cada mês. Consulte Sobre informações de medição.
Reter dados não catalogados no catálogo de software	Se deve ou não reter informações sobre aplicativos não catalogados no banco de dados da solução. Aplicativos não catalogados são executáveis que estão no inventário da solução, mas não aparecem no Catálogo de software, e a solução retém informações sobre esses aplicativos por padrão. Entretanto, para organizações com um grande número de dispositivos gerenciados, a retenção desses dados pode aumentar muito o tamanho do banco de dados. Isso pode aumentar o tempo necessário para carregar páginas no **Console do administrador** e o tempo necessário para executar os backups do banco de dados. Marque essa caixa de seleção para reter os dados de softwares não catalogados no banco de dados da solução. Desmarque a caixa de seleção para desabilitar a retenção de dados. Se a retenção de dados de softwares não catalogados estiver desabilitada: • Os agentes em dispositivos gerenciados continuam carregando todas as informações de inventário, e os dados brutos relacionados a aplicativos são marcados. Se o compartilhamento de dados estiver ativado, os dados também serão carregados no Catálogo de software Quest KACE. Consulte Configuração de preferências de compartilhamento de dados. • O solução continuará armazenando as informações relacionadas a aplicativos catalogados e aplicativos catalogados localmente no banco de dados da organização. • As informações relacionadas a aplicativos não catalogados não são armazenadas no banco de dados da organização, e a lista de aplicativos não catalogados no **Console do administrador** permanece vazia. • Os relatórios para aplicativos catalogados continuam funcionando conforme esperado. No entanto, relatórios relacionados a aplicativos não

Opção	Descrição
	catalogados mostrarão apenas os aplicativos que fazem parte dos títulos de software catalogado.

14. Na seção *Ações do dispositivo*, clique em **Adicionar nova ação** e selecione as ações em script a serem habilitadas.

    As ações do dispositivo são ações em script que podem ser realizadas em dispositivos gerenciados. Existem várias ações pré-programadas disponíveis. Para adicionar a sua própria ação, selecione **Ação personalizada** no menu *Ação* e, em seguida, insira o comando na caixa de texto *Linha de comando*.

    As seguintes variáveis estão disponíveis para ações do dispositivo:

    KACE_HOST_IP

    KACE_HOST_NAME

    KACE_CUSTOM_INVENTORY_*

    Quando as ações do dispositivo são executadas, a solução substitui as variáveis por seus valores apropriados.

    Em KACE_CUSTOM_INVENTORY_*, substitua o asterisco (*) pelo nome do aplicativo de software associado à regra de inventário personalizada. Quando a ação do dispositivo é executada, o nome é substituído pelo valor da regra de inventário personalizada do dispositivo. Insira o nome do aplicativo de software em letras maiúsculas. Os caracteres permitidos são: [A-Z0-9.-]."

    NOTA: A maioria das ações na lista suspensa *Ação* exige a instalação de aplicativos adicionais para funcionar. Por exemplo, usar DameWare exige a instalação de TightVNC em seu dispositivo e naquele que deseja acessar.

    Esse recurso só é suportado em dispositivos Windows. O dispositivo Windows no qual você está executando a ação deve ter o Agente do KACE versão 9.0 ou posterior instalado e conectado.

    Quando você iniciar o dispositivo por meio do agente, a ação executável deve ser colocada em seu `%PATH%`. O agente é de 32 bits, portanto, em dispositivos Windows de 64 bits, use `%windir%/System32` como um alias para o diretório `%windir%/Wow64`. Caso seja necessário executar um programa que esteja localizado no diretório `%windir%/System32` em um sistema Windows de 64 bits, você deve usar o diretório virtual `%windir%/SysNative`. Você pode adicionar `%windir%/SysNative` à sua variável de ambiente `%PATH%` ou fornecer um caminho totalmente qualificado acrescentando `%windir%/SysNative` ao seu executável ao definir a ação do computador.

15. Para usar cores de plano de fundo, logotipos de alerta do Agente do KACE, relatório, Console do administrador e Console do usuário personalizados, vá para a seção *Opções da tela de login* e forneça as seguintes informações.

Opção	Descrição
Cor da tela de fundo do login no console do administrador **Cor da tela de fundo do login no console do usuário**	Você pode acessar a solução nos seguintes níveis: • **Console do administrador** mostra os recursos relacionados à organização. • **Console de administração de sistema** fornece acesso a recursos relacionados à solução. • **Console do usuário** disponibiliza aplicativos aos usuários por autoatendimento. Ele também permite que os usuários arquivem tíquetes de suporte ao Service Desk para solicitar ajuda ou relatar problemas. Para acessar a **Console do usuário**, vá para `http://<appliance_hostname>/user`, em que `<appliance_hostname>` é o nome do host da solução.

Opção	Descrição
	Ao selecionar uma organização na **Console do administrador**, você pode especificar uma cor de plano de fundo diferente para as telas de login da **Console do administrador** e da **Console do usuário**. Todas as cores especificadas no nível da organização substituem as configurações no nível do sistema. Para informações sobre como definir as configurações no nível de sistema, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado. Selecione e use o seletor de cores para especificar a cor que você deseja que apareça na tela de fundo do login. Você pode selecionar a cor usando o mouse ou especificar os valores RGB, conforme necessário. Quando você fecha o seletor de cores, o campo *Código de cores HTML* à direita exibe o código HTML da cor selecionada. Para desfazer sua seleção, clique em **Redefinir** e recomece. **NOTA:** O seletor de cores não é compatível com o Internet Explorer 11.
Logotipo do Console do administrador **Logotipo do Console do usuário** **Logotipo do relatório** **Logotipo do Alerta de agente**	Em cada seção aplicável, clique em **Escolher arquivo** e especifique o arquivo gráfico que deseja usar como logotipo personalizado na **Console do administrador**, na **Console do usuário**, em relatórios gerados pelo sistema e em alertas do Agente do KACE que aparecem em dispositivos gerenciados. Os formatos de arquivo gráfico compatíveis são `.bmp`, `.gif`, `.jpg` e `.png`, com exceção dos alertas do Agente do KACE que aceitam apenas arquivos `.bmp`. Todos os logotipos configurados no nível da organização substituem as configurações no nível do sistema. Para ver os alertas padrão do Agente do KACE e exemplos de versões personalizadas, consulte as ilustrações a seguir. Para obter exemplos de logotipos padrão e personalizados no **Console do administrador**, no **Console do usuário** e em relatórios no nível do sistema, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.

Figure 7. Logotipo de alerta padrão

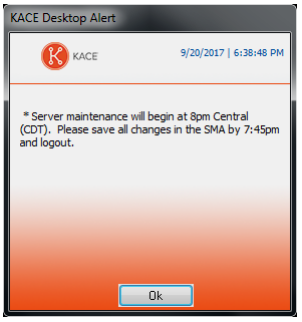
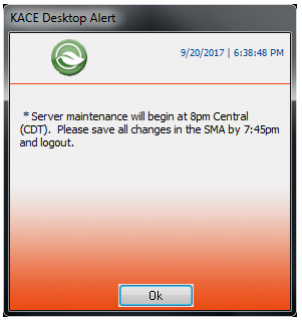


Figure 8. Logotipo de alerta personalizado



16. Se você gerenciar dispositivos Lenovo, poderá recuperar as informações sobre a garantia. Para fazer isso, vá para a seção *Chaves de API da garantia do fabricante* e forneça as chaves de API da Lenovo para obter os dados da garantia. A Lenovo requer apenas uma chave. Esses valores são armazenados criptografados no banco de dados.

Imp **IMPORTANTE: Para obter informações sobre garantia, configure as chaves de API da garantia do fabricante. Para ver instruções completas, acesse https://go.kace.com/to/k1000-help-warranty.**

Quando configurada, as informações de garantia do dispositivo aparecem na página *Detalhes do dispositivo* **no grupo** *Informações do inventário* **quando você seleciona um dispositivo Lenovo. Para obter mais informações, consulte Grupos e seções de itens em detalhes do dispositivo.**

Opção	Descrição
Lenovo	Selecione essa opção se quiser obter informações de garantia para dispositivos Lenovo gerenciados. Se essa opção estiver marcada e você desmarcá-la, a chave da Lenovo é removida do banco de dados.
Chave	A chave de API para obter informações de garantia para dispositivos Lenovo gerenciados.

17. Clique em **Salvar e reiniciar serviços**.

    O equipamento é reiniciado.

Definição de configurações de data e hora da solução

Defina as configurações de data e hora da solução na seção Configurações do **Console do administrador**. Se o componente Organização estiver ativado na solução, essas configurações estarão disponíveis no nível do sistema.

É importante manter a data e a hora da solução configuradas de maneira precisa porque muitos cálculos são baseados nessas configurações.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em uma das opções a seguir na seção **Configurações de data e hora**:

   # Definir o fuso horário da solução

   # Ativar protocolo de horário da rede

   # Ajustar manualmente o relógio da solução

   A página *Configurações de data e hora* é exibida.
3. Especifique as seguintes configurações:

Opção	Descrição
Fuso horário	Selecione um fuso horário na lista suspensa.
Configuração de hora	Selecione uma opção: • **Configurar protocolo de horário da rede**. Usar um servidor de horário da Internet. Ao selecionar esta opção, forneça o endereço web do servidor no campo *Servidor*. • **Configurar manualmente data e hora**. Defina manualmente o relógio da solução. Especifique a hora e a data nas listas suspensas. A lista suspensa *Hora* usa um relógio no formato de 24 horas.
Servidor	Use um servidor de horário na Internet para definir o horário da solução. Digite o endereço da Web do servidor de horário na caixa de texto. Por exemplo: time.example.com.

4. Clique em **Salvar e reiniciar**.

   O servidor da web é reiniciado e as configurações aplicadas.

   NOTA: Durante a reinicialização, conexões ativas podem ser interrompidas. Após salvar as alterações, esta página será atualizada automaticamente após 15 segundos. Após a reinicialização do servidor da Web da solução, a data e a hora atualizadas serão exibidas na parte inferior direita do **Console do administrador**.

Gerenciar notificações do usuário

As notificações do usuário na solução alertam você sobre eventos específicos que exigem sua atenção.

Esses alertas aparecem no painel Notificação, acessível clicando no ícone de sino no canto superior direito da tela. Os administradores podem revisar ou editar as configurações de notificação, conforme necessário.

Analise os alertas de notificação do usuário

O appliance exibe alertas de notificação do usuário no Console do administrador quando encontra determinadas condições predefinidas.

A lista de notificações de usuários acionadas pode ser acessada usando o ícone de sino, localizado no canto superior direito da tela. Use este ícone para mostrar ou ocultar o painel Notificação, conforme necessário. Um indicador laranja aparece no ícone de sino quando novas notificações são relatadas. Depois de analisar todas as novas notificações, o indicador desaparece.

Cada alerta de notificação exibido na lista é acionado pela configuração de notificação relacionada. Para obter mais detalhes, consulte Configurar notificações do usuário.

A cor de fundo de um alerta indica sua gravidade: informação (azul), aviso (amarelo), aviso (vermelho). Isso também é determinado na configuração de notificação.

Os itens de notificação sempre incluem um carimbo de data/hora, indicando quando o alerta ocorreu. Eles permanecem na lista por um tempo configurado, mesmo que o appliance seja reinicializado. Você pode editar o período de retenção da notificação do usuário na página *Configurações gerais*, conforme aplicável. Para obter mais detalhes, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.

Algumas notificações incluem links que você pode usar para detalhar o objeto associado à notificação. Por exemplo, se você vir um aviso de expiração de licença, o link na notificação o levará diretamente à instância de licença que está prestes a expirar.

Se uma notificação se aplicar a mais de um item, como dispositivos ou licenças, na maioria dos casos, vários alertas de notificação serão exibidos, um para cada item aplicável. Quando a solução executa um cronograma de patch em um ou mais dispositivos, são exibidas mensagens de conclusão de patch no painel de notificação quando dez por cento de cada dispositivo de destino é concluído, para os primeiros dez dispositivos. Para obter mais informações sobre as cronogramas de patch, consulte Configurar cronogramas de patch.

Além disso, quando uma configuração de notificação é associada a um ou mais usuários, os alertas de notificação resultantes são exibidos apenas para os usuários no **Console do administrador**. Quando as configurações de notificação não estão vinculadas a nenhum usuário dessa maneira, todos os usuários com permissões administrativas conectados ao **Console do administrador** podem ver as notificações relacionadas. Esse mecanismo não se aplica ao **Console de administração de sistema**, que sempre mostra todas as notificações para todos os usuários.

Você pode excluir as notificações individuais clicando no ícone Excluir no canto superior direito de cada entrada da lista. Para limpar a lista de notificações, clique em **Excluir tudo**.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Faça login no Console do administrador da solução: `https://appliance_hostname/admin`. Ou, se** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.**
   - **Faça login no Console de administração do sistema: `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página.**

   A página *Painel* **ou** *Painel do sistema* **é exibida.**
2. No canto superior direito da tela, clique no ícone de sino para exibir o painel Notificação.
3. Analise a lista de notificações.
4. **Opcional**. Você pode excluir notificações individuais, ou todas elas, conforme aplicável.
   - # Para excluir uma notificação, clique no ícone Excluir no canto superior direito do alerta de notificação.
   - # Para excluir todas as notificações e limpar toda a lista, no canto superior direito do painel Notificação, clique em **Excluir tudo**.

Configurar notificações do usuário

Uma ampla gama de configurações de notificação predefinidas acompanha o appliance.

Os administradores podem revisar essas configurações na página *Notificações do usuário*. Detalhes adicionais sobre cada configuração são exibidos na página *Detalhes da notificação do usuário* depois de selecioná-la na lista. Algumas configurações permitem ativá-las ou desativá-las, enquanto outras são somente leitura.

Você pode usar um ou mais rótulos para associar uma configuração de notificação a usuários específicos. Isso faz com que os alertas de notificação resultantes sejam exibidos no **Console do administrador** somente para os usuários especificados por esses rótulos. Se uma configuração de notificação não estiver vinculada a nenhum usuário dessa maneira, todos os usuários com permissões de nível administrativo poderão ver os alertas de notificação relacionados no **Console do administrador**, quando forem acionados. Essas configurações não se aplicam ao **Console de administração de sistema**, que sempre mostra todas as notificações a todos os usuários.

1. Acesse a página da lista de *Notificações do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Notificações do usuário**.
2. Na página *Notificações do usuário*, analise a lista de notificações.

   Para cada item, a lista exibe seu nome, descrição, se a notificação está ativada e quaisquer rótulos associados a ele. Há várias categorias disponíveis, cada uma com foco em um aspecto específico do seu ambiente. Você pode, por exemplo, classificar a lista por categoria e analisar todas as notificações em um segmento específico, como *Segurança* **ou** *Aplicação de patches***.**
3. Para analisar ou editar uma configuração de notificação específica:
   a. Clique no nome de uma notificação de usuário.
   b. Observe o conteúdo da página *Detalhes da notificação do usuário*.

      As configurações *Nome*, *Descrição* **e** *Categoria* **são somente leitura. Algumas configurações de notificação permitem ativá-las ou desativá-las usando a caixa de seleção Ativado. Se essa caixa aparecer esmaecida, a configuração de notificação estará sempre ativada.**
   c. Analise a área *Restringir a rótulos* e edite a coleção de rótulos, conforme necessário.

      Quando você adiciona etiquetas a uma configuração de notificação, apenas os usuários especificados por essas etiquetas podem ver os alertas de notificação resultantes à medida que são acionados. Se uma configuração de notificação não apontar para nenhum usuário específico usando esse método, suas notificações poderão ser exibidas para todos os usuários com permissões de nível administrativo no Console do administrador. O Console de administração de sistema, no entanto, mostra todas as notificações para todos os usuários conectados, independentemente dessas configurações.

      Para visualizar, adicionar ou editar etiquetas associadas à configuração de notificação:

      1. Clique em **Restringir a rótulos**.
      2. Na caixa de diálogo *Selecionar etiquetas* exibida, revise ou edite a lista de etiquetas que você deseja associar à notificação do usuário. Você pode adicionar vários rótulos a cada configuração de notificação.
      3. Quando terminar, clique em **OK** para voltar à página *Detalhes das notificações do usuário*.
   d. Na página *Detalhes das notificações do usuário*, clique em **Salvar**.

Ativar a autenticação de dois fatores para todos os usuários

A Autenticação de dois fatores (2FA) oferece mais segurança para usuários que estiverem fazendo login no equipamento, adicionando uma etapa adicional ao processo de login. Depende do aplicativo Google Authenticator para gerar códigos de verificação. O aplicativo gera um novo código de seis dígitos em intervalos regulares. Quando ativado, o código de verificação atual será solicitado aos usuários finais sempre que eles fizerem o login.

Para fazer o download do aplicativo Google Authenticator, visite um dos seguintes sites, conforme aplicável:

- **Dispositivos Android**: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.authenticator2
- **Dispositivos iOS**: https://itunes.apple.com/ca/app/google-authenticator/id388497605?mt=8

Você pode ativar o acesso com 2FA ao **Console do administrador** e ao **Console do usuário** para todos os usuários na organização selecionada usando a página *Autenticação de dois fatores* no **Console do administrador**, conforme descrito abaixo. Como alternativa, você pode ativar ou desativar o acesso com 2FA ao **Console do administrador** e ao **Console do usuário** usando o **Console de administração de sistema**. Para obter mais informações, consulte Configurar a Autenticação de dois fatores para organizações.

1. Acesse a página *Autenticação de dois fatores* no nível do administrador:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Painel de controle**. Em seguida, na seção **Configurações de segurança**, clique em **Ativar 2FA**.
2. Para ativar a 2FA para todos os usuários no Console do administrador, em *Ativar autenticação de dois fatores para o Portal do admin*, selecione **Obrigatório para todos os usuários**.

   Essa opção substitui as configurações da 2FA na página *Detalhes do usuário***. Quando a 2FA é ativada para todos os usuários desta página, ela não pode ser desativada para usuários individuais na página** *Detalhes do usuário* **para nenhum usuário que esteja associado à organização selecionada (se aplicável).**
3. Para ativar a 2FA para todos os usuários no Console do usuário, em *Autenticação de dois fatores para o Portal do usuário*, selecione **Obrigatório para todos os usuários**.

Verificação das configurações da porta, serviço NTP e acesso ao site

É necessário configurar corretamente portas, serviço NTP e acesso ao site para permitir o uso de recursos como comunicações de Agente, atualizações do Catálogo de software e downloads de patches.

Verificação das configurações de porta

As portas da solução devem ser configuradas corretamente para permitir o gerenciamento de dispositivos e o acesso ao banco de dados ou a arquivos.

- Certifique-se de que as portas adequadas da solução não estejam bloqueadas pelas configurações de firewall:

Porta	Utilização	Direção
20 e 21	(Opcional e não recomendado) Usadas para acessar arquivos de	Entrada para a solução

Porta	Utilização	Direção
	backup na solução pelo FTP de fora do firewall.	
22	(Recomendado) Usada para criar um túnel SSH até quest.com.	Saída da solução
25	(Opcional) Usada pelo servidor SMTP da solução para e-mail (não SSL). Isso é necessário somente se você configurar e-mail SMTP. Consulte Configuração dos servidores SMTP para e-mail.	Saída da solução
80	(Obrigatório a menos que SSL esteja ativado) Usada para o acesso de HTTP normal (da Web) ao **Console do administrador** e **Console do usuário**.	Entrada para a solução
110	(Opcional) Usada para e-mail POP3 (não SSL)	Entrada para a solução
161	(Opcional) Usada para monitoramento SNMP. Consulte Descoberta de dispositivos em sua rede.	Saída da solução
199	(Opcional) Usado para acesso SNMP unidirecional (somente leitura) a dispositivos gerenciados na rede por meio de SMUX, um protocolo de multiplexação SNMP. Consulte Definição das configurações de segurança para a solução	Saída da solução
443	Obrigatório: usada para comunicações Agent Messaging Protocol e acesso por SSL. Os dispositivos usam essa porta ao fazer o check-in na solução usando HTTPS. A solução escuta nessa porta para receber comunicações de dispositivos nos quais o Agente do KACE está instalado.	Entrada para a solução
587	(Opcional) Usada pelo servidor SMTP da solução para e-mail seguro (SSL ativado). Isso é necessário somente se você configurar o e-mail SMTP seguro. Consulte Configuração dos servidores SMTP para e-mail.	Saída da solução

Porta	Utilização	Direção
995	(Opcional) Usada para e-mail POP3 (SSL ativado).	Entrada para a solução
3306	(Opcional) Usado para acessar o banco de dados da solução com ferramentas externas. Por exemplo, esta porta é usada para executar relatórios no banco de dados da solução usando o Microsoft Access® ou Excel®.	Entrada para a solução

- Certifique-se de que as portas do dispositivo adequadas estejam acessíveis à solução:

Porta	Utilização
7	(Opcional) Usada pela solução para o tráfego de UDP na rede, que por sua vez é usado para o Wake-on-LAN. Consulte Uso do Wake-on-LAN.
139	Opcional: usada durante o provisionamento do Agente do KACE em dispositivos Windows.
161	(Opcional) Usada para monitoramento SNMP. Esta porta deve ser aberta e ligada ao SNMP. Consulte Descoberta de dispositivos em sua rede.
445	Opcional: usada durante o provisionamento do Agente do KACE. Consulte Provisionamento do Agente do KACE.

- Para usar um servidor do Protocolo LDAP par autenticação, certifique-se de que as portas adequadas estejam acessíveis a partir da solução:

Porta	Utilização
389	(Opcional) Usada para acesso Protocolo LDAP.
636	(Opcional) Usada para acesso seguro Protocolo LDAP.

Verificação do status do serviço NTP

Ao fazer o download de patches usando HTTPS, o serviço NTP (Network Time Protocol, protocolo de tempo de rede) deve estar em execução na solução. O serviço NTP é necessário porque o protocolo seguro usa os carimbos de data atuais da solução para garantir a validade do certificado.

Se o serviço NTP não estiver em execução, ocorrerão falhas no download de patches, sugerindo certificados inválidos.

Tornar os sites necessários acessíveis à solução

Para concluir os downloads de patch, acessar informações de produtos e interagir com **Suporte da Quest**, não só o firewall, mas também o servidor DNS e as configurações do servidor proxy devem permitir que a solução acesse os domínios nas portas 80 e 443.

- Certifique-se de que o Console do administrador da solução tem links para os seguintes sites:

Site	Descrição
https://twitter.com/quest	Twitter®
https://www.facebook.com/questsoftware	Facebook®
http://linkedin.com/	LinkedIn®
http://my.kace.com/inKpadsubscriptioncenter	Quest KACE Inkpad
https://www.quest.com/community/b/en/p/endpoint-management	Blog da Quest KACE
https://kace.uservoice.com/forums/82699-k1000	Quest KACE Uservoice

Definição de configurações de rede e segurança

As configurações de rede da solução incluem o nome do host, o nome do servidor da web, o endereço IP e outras informações necessárias para acessar a solução através da rede.

Alterar as configurações de rede do equipamento

Você pode alterar as configurações de rede da solução para as necessidades do ambiente a qualquer momento após a configuração inicial.

Para as versões virtuais da solução, as configurações de rede são inicialmente definidas durante o primeiro login no Console do administrador ou no Console da linha de comando. Consulte Alterar as configurações de rede do equipamento.

Para o K1 como um Serviço, o equipamento é pré-configurado com um endereço IP estático, máscara de sub-rede e gateway padrão. Para obter informações sobre a configuração, consulte o **Guia de configuração do KACE como um Serviço**. Acesse https://support.quest.com/k1000-as-a-service/release-notes-guides.

Alterar a maior parte das configurações de rede do equipamento exige a reinicialização do equipamento. O tempo total da reinicialização varia entre um e dois minutos, desde que as alterações resultem em uma configuração válida.

Tip: **DICA:** Testar um servidor SMTP externo não exige a reinicialização do equipamento. Você pode testar a configuração do SMTP antes de salvar as alterações.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na seção **Configurações de rede**, clique na guia **Configurar DNS para exibir a geral** na página *Configurações de rede*.
3. Na página *Configurações de rede*, na seção *Geral*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome do host DNS	Digite o nome de host da solução. O padrão é k1000.
Nome do servidor da Web	Digite o nome do domínio totalmente qualificado da solução. Este é o **Nome do host** concatenado ao **Domínio**. Por exemplo: k1000.example.com. Os dispositivos se conectam à solução usando esse nome. A Quest recomenda que você adicione uma entrada de endereço IP estático para a solução do servidor DNS. Se você usa um certificado SSL, o nome de host deve ser totalmente qualificado e corresponder ao nome no certificado.
Gerar automaticamente nome do servidor	Marque essa caixa de seleção para permitir que o sistema gere o nome do servidor da Web da solução utilizando este formato: `Nome_do_host.Domínio`. Por exemplo: `k1000.example.com`. Desmarque essa caixa de seleção para inserir um nome do servidor da Web personalizado.

4. Na guia *Configuração IPv4*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Configurar a rede usando DHCP	Selecione essa opção se quiser usar DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) para obter automaticamente o endereço IPv4 e outras informações de configuração da rede do equipamento.
Configurar a rede manualmente	Selecione essa opção se quiser especificar manualmente o endereço IPv4, domínio, máscara de sub-rede, gateway padrão e configurações de DNS para o dispositivo: • **Endereço IP**: Insira o endereço IP estático da solução.

Opção	Descrição
	CAU **CUIDADO: Se o endereço IP estiver incorreto, não será possível acessar a solução por meio das interfaces da Web (Console do administrador e Console do usuário). Se isso acontecer, abra a Console da linha de comando da solução e use o login `konfig` para inserir o endereço IP correto.** • **Domínio**: Digite o domínio no qual a solução está. Por exemplo, `example.com`. • **Máscara de sub-rede**: Digite a sub-rede (segmento de rede) em que a solução está. O padrão é `255.255.255.0`. • **Gateway padrão**: Digite o gateway de rede para a solução. • **DNS primário**: Insira o endereço IP do servidor DNS primário usado pela solução para determinar nomes de host. • **DNS secundário**: (Opcional) Insira o endereço IP do servidor DNS secundário usado pela solução para determinar nomes de host.

5. Na guia *Configuração IPv6*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Configurar a rede usando SLAAC	Marque essa opção se quiser usar o SLAAC (Stateless Address Auto-Configuration, Configuração automática de endereço sem estado), oferecido por IPv6, para definir as configurações de rede do equipamento. A SLAAC permite que os dispositivos selecionem seus próprios endereços IPv6 com base no prefixo que é anunciado a partir de sua interface conectada.
Configurar a rede manualmente	Selecione essa opção se quiser especificar manualmente o endereço IPv6, o comprimento do prefixo e o gateway padrão para o equipamento: • **Endereço IPv6**: Insira o endereço IPv6 estático do equipamento.

Opção	Descrição
	CAU **CUIDADO: Se o endereço IP estiver incorreto, não será possível acessar a solução por meio das interfaces da Web (Console do administrador e Console do usuário). Se isso acontecer, abra a Console da linha de comando da solução e use o login `konfig` para inserir o endereço IP correto.** • **Comprimento do prefixo**: Insira o número de bits do prefixo do endereço IPv6. Um prefixo IPv6 geralmente consiste em 64 bits. • **Gateway padrão**: Digite o gateway de rede para a solução.
Desative o IPv6	Selecione essa opção se quiser desativar um endereço IPv6 do equipamento. Essa é a configuração padrão.

6. **Opcional**: Para configurar o servidor proxy, selecione **Habilitar servidor proxy** na guia *Configuração de proxy* e especifique as seguintes configurações do servidor proxy:

Opção	Descrição
Tipo	Defina o tipo de proxy, HTTP ou SOCKS5.
Servidor	Digite o nome do servidor proxy.
Porta	Defina a porta para o servidor proxy. A porta padrão é 8080.
Habilitar autenticação de proxy básica	Selecione a caixa para usar as credenciais locais para acessar o servidor proxy.
Login	Digite o nome de usuário para acessar o servidor proxy.
Senha e Confirmar senha	Digite a senha para acessar o servidor proxy.

NOTA: A solução suporta servidores proxy que utilizam autenticação básica baseada em domínio, que requer nome de usuário e senha. Se seu servidor proxy utiliza um tipo diferente de autenticação, adicione o endereço IP da solução à lista de exceções do servidor proxy.

7. Para usar um servidor SMTP externo, selecione **Habilitar servidor remoto SMTP (retransmissão de saída)** na guia *SMTP* e especifique as opções do servidor SMTP:

Opção	Descrição
Servidor	Especifique o nome de host ou o endereço IP de um servidor SMTP externo, como **smtp.gmail.com**. Os servidores SMTP externos devem permitir o transporte de e-mail de saída anônimo (não autenticado). Certifique-se de que as políticas de rede da empresa permitam que a solução contate o servidor SMTP diretamente. Além disso,

Opção	Descrição
	o servidor de e-mail deve estar configurado para permitir a transferência de e-mails da solução sem autenticação. Se você especificar um endereço IP, coloque-o entre colchetes. Por exemplo, `[10.10.10.10]`.
Porta	Insira o número da porta a ser usada para o servidor SMTP externo. Para SMTP padrão, use a porta 25. Para SMTP seguro, use a porta 587.
Login	Informe o nome de usuário de uma conta com acesso ao servidor SMTP externo, como **your_account_name**@gmail.com.
Senha e Confirmar senha	Insira a senha da conta de servidor especificada.

8. Teste a configuração do SMTP.
   a. Clique em **Testar conexão**.
   b. Na caixa de diálogo *Teste de conexão SMTP* que aparece, digite o endereço de e-mail para o qual você deseja enviar um e-mail de teste usando o novo servidor SMTP configurado, e clique em **Enviar e-mail de teste**.

      A caixa de diálogo *Teste de conexão SMTP* é atualizada, mostrando os resultados do teste e o status da operação de envio de e-mail. Se o teste falhar, verifique sua configuração e tente novamente.
9. Clique em **Salvar**.

   A solução é reiniciada. O tempo total da reinicialização varia entre um e dois minutos, desde que as alterações resultem em uma configuração válida.
10. Se você alterar o endereço IP da solução, acesse o novo endereço para exibir a página de login do Console do administrador.

Configuração de tabelas de roteamento local

Configure as tabelas de roteamento local para permitir que a solução encaminhe o tráfego por meio de diversos gateways em uma rede.

Tabelas de roteamento local são úteis quando o equipamento físico está localizado em um único escritório e os serviços gerenciados estão localizados em um local diferente. Por exemplo, se a solução estiver localizada no Texas e os dispositivos gerenciados, na Califórnia, a solução atenderá aos dispositivos na sub-rede do Texas. Usando a tabela de roteamento local, o equipamento poderia ser apontado à rede na Califórnia, de forma a servir de host para os dispositivos tanto da Califórnia quanto do Texas.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Tabela de roteamento local** para exibir a página *Configurações de tabela de roteamento local*.
3. Clique no botão **Adicionar** para adicionar uma entrada: +.
4. Especifique as seguintes configurações:

Opção	Descrição
Nome	Digite um nome para a rota.
Destino	Digite o endereço IP ou a rede para o destino com o qual deseja que a solução se comunique.
Máscara de sub-rede ou CIDR	Insira a máscara de sub-rede da rede especificada. Por exemplo: `24, 255.255.240.0`. Isso é aplicado ao host.
Gateway	Digite o endereço IP do roteador que roteia o tráfego entre a solução e a rede de destino.

5. Clique em **Adicionar** no fim da linha para salvar a entrada.
6. Clique em **Salvar e reinicializar** na parte inferior da página para salvar todas as alterações.

   Será exibido um aviso, indicando que é necessário reiniciar o servidor Apache™.
7. Clique em **OK** para continuar.

Definição das configurações do servidor Web local e permissão de acesso aos hosts

É possível definir as configurações do servidor Web local para especificar uma lista de hosts com permissão para acessar a **Console do administrador**, **Console de administração de sistema** e **Console do usuário**. Após a criação da lista de permissões, o acesso fica restrito aos hosts incluídos nela.

NOTA: Após a inclusão de um endereço IP ou nome de domínio na *Lista de permissão*, somente esse endereço IP ou domínio terá acesso. Todos os outros serão bloqueados.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na seção **Lista de controle de acesso**, clique na opção *Limitar acesso da solução a redes aceitáveis* para exibir a página *Detalhes da lista de controle de acesso*.
3. Especifique as seguintes opções:

Opção	Descrição
Sem restrições de acesso	Selecione esta opção para permitir o acesso de qualquer endereço da web.
Restringir acesso conforme especificado abaixo	Selecione esta opção para restringir o acesso aos endereços da web na Lista de permissão. Para permitir o acesso a endereços IP da sub-rede da solução, além dos destinos especificados, selecione **Permitir todos os endereços IP na mesma sub-rede da solução**.

4. Na seção *Lista de permissão*, clique no botão **Adicionar** para adicionar uma entrada: +.
5. Especifique as seguintes opções.

Opção	Descrição
Destino	Especifique o destino: • **adminui**: Esse é o **Console do administrador**, nível de administrador. Uma lista de permissões de endereços IP e/ou nomes de host que podem fazer login em `http://`**appliance_hostname**`/admin`. • **userui**: Esse é o **Console do usuário**. Uma lista de permissões de endereços IP e/ou nomes de host que podem fazer login em `http://`**appliance_hostname**`/user`. • **systemui**: Esse é o **Console de administração de sistema** (disponível somente se o componente Organização estiver habilitado na solução). Uma lista de permissões de endereços IP e/ou nomes de host que podem fazer login em `http://`**appliance_hostname**`/system`. • **api**: Esta é a API da solução. Uma lista de permissões de endereços IP e/ou nomes de host que podem acessar a solução usando a API, incluindo o aplicativo KACE GO.
Nome de domínio/endereço IP	Fornece o endereço a ser permitido. Pode ser: • Um nome de domínio ou subdomínio (completo ou parcial) • Um endereço IP (completo ou parcial)
Máscara de sub-rede/CIDR/tamanho do prefixo	Forneça uma máscara de sub-rede/CIDR (roteamento entre domínios sem classe) a ser permitida. Isso permite um controle de sub-rede mais refinado.

6. Clique em **Salvar** no fim da linha para salvar a entrada.
7. Clique em **Salvar** na parte inferior da página para salvar todas as alterações.

   Será exibido um aviso, indicando que é necessário reiniciar o servidor Apache.
8. Clique em **OK** para continuar.

NOTA: Após a inclusão de um endereço IP ou nome de domínio na *Lista de permissão*, somente esse endereço IP ou domínio poderá acessar a página. Todos os outros serão bloqueados.

Definição das configurações de segurança para a solução

Você deve definir as configurações de segurança da solução para ativar determinadas funcionalidades, como compartilhamento Samba, SSL, SNMP, SSH, acesso a banco de dados e acesso FTP.

Para habilitar o SSL, é necessário possuir o arquivo de chave privada SSL correto e um certificado SSL assinado. Se sua chave privada possui senha, isso impedirá que o equipamento reinicie automaticamente. Se tiver esse problema, entre em contato com o **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

- Salvar as alterações às configurações de segurança reinicia a solução.
- Em alguns casos, o navegador Firefox® não exibe a página de login do **Console do administrador** corretamente depois que você ativa o acesso à porta 443 e reinicia a solução. Se isso acontecer, limpe o cache e cookies do navegador Firefox e tente novamente.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na seção **Configurações de segurança**, clique em *Configurar segurança e acessibilidade da rede* para exibir a página *Configurações de segurança*.
3. Na seção superior, especifique as seguintes configurações:

Opção	Descrição
Ativar SSH	Permite logins de SSH na solução. Quando o SSH está habilitado, as comunicações criptografadas com SSH são permitidas pela porta 22.
Habilitar acesso SNMP READ	Habilite o acesso SNMP unidirecional (somente leitura) a dispositivos gerenciados na rede através da porta 199 usando SMUX, um protocolo de multiplexação SNMP. Consulte Verificação das configurações de porta.
Sequência da comunidade SNMP	A sequência da comunidade SNMP que permite acesso SNMP somente leitura. O valor padrão é public.
Habilitar monitoramento de armadilha de SNMP	Habilita o SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de rede), um protocolo para monitoramento de dispositivos gerenciados em uma rede. O SNMP é compatível com o Dell Open Manage e diversos produtos de terceiros. Se você não desejar receber armadilhas de SNMP de dispositivos de rede, desmarque essa opção. Ao habilitar esse recurso na solução e quando todos os dispositivos relacionados também estiverem habilitados para monitoramento, a solução poderá receber armadilhas de SNMP a partir de dispositivos da rede monitorada, como impressoras, projetores e roteadores. Esse recurso aplica-se somente a dispositivos de rede gerenciados através de dispositivos gerenciados por SNMP, como dispositivos sem agente que utilizam conexões SNMP. Para obter informações sobre como habilitar o monitoramento de dispositivos, consulte Ativação do monitoramento para um ou mais dispositivos.

Opção	Descrição
	Armadilhas de SNMP são mensagens iniciadas por dispositivos de rede e enviadas para o receptor de armadilha da solução. Por exemplo, um roteador pode enviar uma mensagem quando houver falha em sua fonte de alimentação. Ou, uma impressora inicia uma mensagem quando está sem papel. A solução recebe essas armadilhas e gera alertas quando determinados limites predefinidos são atingidos. • **Versão 1 ou 2 de SNMP**: Essa versão exige somente uma sequência de comunidade válida. Uma sequência de comunidade é necessária para permitir que a solução receba mensagens de armadilha de SNMP dos dispositivos de rede monitorados. A solução oferece suporte a várias sequências de segurança. Para adicionar uma sequência de comunidade, abra a guia **v1/v2**, clique em +, digite a sequência de comunidade e clique em **Salvar**. • **Versão 3 de SNMP**: Essa versão implementa recursos de configuração remota e de segurança aperfeiçoados e exige um nome de usuário válido e informações de criptografia. Para adicionar um nome de segurança, abra a guia **v3**, clique em + e forneça as seguintes informações: # **Nome de segurança**: O nome da conta de usuário de USM (modelo de segurança com

Opção	Descrição

	base no usuário) que envia a armadilha de SNMP.
	# **ID do mecanismo**: O ID do mecanismo do aplicativo SNMP que envia a armadilha de SNMP.
	# **Senha de autenticação**: A senha associada ao nome de segurança.
	# **Protocolo de autenticação**: O protocolo utilizado para autenticar o usuário: MD5 ou SHA.
	# **Senha de privacidade**: A chave de criptografia do pacote de dados.
	# **Protocolo de privacidade**: Protocolo de criptografia: AES ou DES.
	# **Nível de segurança**: Indica o nível de segurança:
	  # **authPriv**: A identidade do remetente é verificada e as informações são criptografadas.
	  # **authNoPriv**: A identidade do remetente é verificada, mas as informações não são verificadas.
	  # **noAuthNoPriv**: A identidade do remetente não é verificada e as informações não são criptografadas.

Arquivos MIB	Carregue os arquivos MIB (management information base, base de informações de gerenciamento) específicos ao fornecedor. Um arquivo MIB permite que o receptor de armadilha da solução converta as armadilhas de SNMP em mensagens que podem ser lidas por humanos. Esses arquivos são opcionais. • Para carregar um arquivo MIB, na página *Configurações de segurança*, sob *Arquivos MIB*, na área *Carregar MIB*, clique em **Procurar** e selecione um arquivo MIB. • Um arquivo MIB deve atender a determinados padrões. A solução valida cada arquivo MIB que é carregado. Se você carregar um arquivo MIB inválido, uma mensagem de erro será exibida na parte superior da página *Configurações de segurança*. Se você não desejar validar o conteúdo do arquivo MIB, marque a caixa de seleção **Pular validação de MIB**.
Habilitar arquivos de backup seguros	Exige uma autenticação com nome de usuário e senha para acessar os arquivos de backup da solução, que ficam disponíveis ao inserir uma URL em um navegador.

Opção	Descrição
	Desmarque essa opção para habilitar o acesso aos arquivos de backup por meio de uma URL sem autenticação com nome de usuário e senha. Isso é útil para processos externos que requerem acesso. Consulte Sobre backups da solução.
Habilitar backup via FTP	Habilita o acesso aos arquivos de backup do banco de dados por meio de um servidor FTP somente leitura. Isso permite criar um processo em outro servidor para acessar os arquivos de backup. Se não precisar desse acesso, desmarque essa opção.
Tornar FTP gravável	Habilita o carregamento de arquivos de backup usando o FTP. O FTP é útil para os arquivos de backup que são grandes demais para o mecanismo HTTP padrão e causam o esgotamento do tempo limite do navegador.
Senha de novo usuário do FTP	Exige uma senha para o acesso aos arquivos de backup por FTP.
Habilite mDNS	Permite que a solução responda às solicitações de multicast Domain Name System (mDNS) e DNS Service Discovery (DNS-SD). Essa opção é mais fácil para os usuários e administradores localizarem o **Console do administrador** e o **Console do usuário**. Se você não precisa que a solução responda a essas solicitações, desmarque esta opção.
Habilitar acesso ao Munin	Ative a solução para visualizar o uso do servidor e as métricas ao longo do tempo. **NOTA:** Isso permite acesso irrestrito e não autenticado ao `/munin`.
Proteger anexos do Service Desk	Escolha se deseja aumentar a segurança de arquivos anexados aos tíquetes do Service Desk: • Marque a caixa de seleção para ativar a segurança para arquivos anexados a tíquetes. Se você escolher essa opção, os usuários só poderão acessar os arquivos anexados aos tíquetes de dentro do **Console do administrador** ou **Console do usuário** da solução. • Desmarque a caixa de seleção para permitir que o usuário acesse arquivos clicando em links de tíquetes de fora do **Console do administrador** ou **Console do usuário**.
Habilitar acesso de banco de dados	Permite que usuários gerem relatórios sobre o banco de dados da solução usando uma ferramenta externa, como o Microsoft Access ou Excel, na porta

Opção	Descrição
	3306. Se você não precisar expor o banco de dados dessa forma, desmarque essa opção. **NOTA:** O banco de dados do equipamento pode ser acessado de qualquer ferramenta de terceiros compatível com ODBC se você tiver instalado o driver MySQL ODBC (32 bits). Você deve marcar essa caixa de seleção se quiser usar esse recurso. Além disso, você precisará configurar uma fonte de dados para o seu driver MySQL ODBC, e fornecer as informações de conexão do equipamento. Para obter mais informações, consulte a documentação do driver MySQL ODBC.
Permitir acesso ao banco de dados seguro (SSL)	Habilita o acesso de SSL ao banco de dados e acesse opções adicionais de SSL.
Ativar syslog remoto	Ative a solução para enviar dados limitados de registro do servidor para um servidor `Syslog` remoto. **NOTA:** Os dados de registro enviados dessa forma não são criptografados e usam protocolo UDP (User Datagram Protocol). Antes de selecionar esta opção, confira as diretrizes da sua organização sobre segurança e saturação da rede.
Servidor syslog remoto	Especifique o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) ou o endereço IP e o número da porta do controle remoto do servidor `Syslog`. Endereços IPv4 e IPv6 são aceitos. Se você não fornecer o número de uma porta, a solução usará a 514 (UDP), o número padrão de porta para tráfego do `Syslog`.

4. Na guia *Autenticação de dois fatores*, configure o recurso de Autenticação de dois fatores (2FA). A 2FA oferece mais segurança para usuários que estiverem fazendo login no equipamento, adicionando uma etapa adicional ao processo de login. Depende do aplicativo Google Authenticator para gerar códigos de verificação. O aplicativo gera um novo código de seis dígitos em intervalos regulares. Quando ativado, o código de verificação atual será solicitado aos usuários finais sempre que eles fizerem o login.

   NOTA: Se você ativar esse recurso, certifique-se de que o relógio do servidor da solução esteja correto, bem como o dispositivo que executa o Google Authenticator. O Google Authenticator depende da hora atual para criar o token. Se o relógio do servidor não estiver sincronizado com os dos dispositivos que executam o Google Authenticator, a validação do token pode falhar, o que pode resultar em bloqueios de contas.

   a. Especifique as seguintes opções. Elas são listadas na ordem de precedência, à medida que você ativá-las de cima para baixo. Por exemplo, você só pode ativar a 2FA para o Console do usuário se tiver previamente configurado a 2FA para o Console do administrador.

   # **Ativar a autenticação de dois fatores para o Portal do sistema**: Marque essa caixa de seleção se quiser usar 2FA no **Console de administração de sistema**. Para ativar a 2FA para todos os usuários, selecione **Obrigatório para todos os usuários**.

NOTA: Essa opção só está disponível em aparelhos com várias organizações.

Ativar a autenticação de dois fatores para o Portal do admin: Essa opção só é exibida se você tiver ativado a 2FA no **Console de administração de sistema** ou se sua solução tiver apenas uma organização. Marque essa caixa de seleção se quiser usar 2FA no **Console do administrador**. Em seguida, especifique os usuários que precisarão de 2FA durante o login, selecionando uma das seguintes opções:

- **Obrigatório para todos os usuários**: **Apenas equipamentos com uma organização**. Para ativar a 2FA para todos os usuários, selecione essa opção.
- **Definido pela organização**: **Apenas equipamentos com várias organizações**. Aplique a mesma configuração de 2FA a todos os usuários em cada organização no **Console do administrador**, conforme aplicável.
- **Obrigatório para todos os usuários**: **Apenas equipamentos com várias organizações**. Ative o 2FA para todos os usuários no **Console do administrador**.
- **Não é obrigatório**: **Apenas equipamentos com várias organizações**. Desative o 2FA para todos os usuários no **Console do administrador**.

Ativar a autenticação de dois fatores para o Portal do usuário: Essa opção só é exibida se você tiver ativado a 2FA no **Console do administrador**. Marque essa caixa de seleção se quiser usar 2FA no **Console do usuário**. Em seguida, especifique os usuários que precisarão de 2FA durante o login, selecionando uma das seguintes opções:

- **Definido pela organização**: Aplique a mesma configuração de 2FA a todos os usuários em cada organização no **Console do usuário**, conforme aplicável.
- **Obrigatório para todos os usuários**: Ative o 2FA para todos os usuários no **Console do usuário**.
- **Não é obrigatório**: Desative o 2FA para todos os usuários no **Console do usuário**.

b. Em **Janela de transição**, especifique a quantidade de tempo durante o qual os usuários que exigem a 2FA poderão ignorar a etapa de configuração da 2FA.

Por exemplo, se um usuário esquecer o telefone dele em casa e não conseguir gerar um novo código por causa disso, ele ainda poderá acessar o portal durante um período especificado aqui.

5. Use as configurações na área de *Prevenção de força bruta* para impedir que vários ataques consecutivos obtenham acesso à solução usando credenciais falsas. Você pode configurar o número de tentativas de autenticação com falha dentro de um intervalo de tempo especificado, após o qual a solução impede qualquer login desse usuário.

A configuração padrão é três tentativas durante um período de cinco minutos. Você pode alterar esses valores, se necessário.

Quando a solução impede que uma conta de usuário faça login, outros usuários não são afetados e podem fazer login na solução com credenciais válidas.

6. **Opcional**: Na seção *Chave de criptografia da solução*, clique em **Gerar chave** para gerar uma nova chave de criptografia. Essa chave é usada para permitir que Suporte da Quest acesse a solução para resolver problemas usando uma amarração. Não é necessário gerar uma nova chave, a menos que você ache que a chave atual foi comprometida. Consulte Ativar uma amarração para o suporte do Quest KACE.

O carimbo de data e hora mostra o momento em que a chave foi gerada.

7. Na guia *Login único*, especifique as configurações de autenticação:

Opção	Descrição
Desativado	Impede que a solução use o login único. O login único permite que os usuários que estejam conectados ao domínio acessem a **Console do administrador** e a **Console do usuário** da solução

Opção	Descrição
	sem precisar inserir novamente suas credenciais na página de login da solução.
Active Directory	Usa o Active Directory para autenticação. O Active Directory usa o domínio para autenticar usuários na rede. Consulte Utilização do Active Directory para login único.

8. Na guia **Samba**, especifique as seguintes configurações:

Opção	Descrição
Para soluções com o componente Organização habilitado: **Habilitar compartilhamentos de arquivo de organização** Para soluções sem o componente Organização habilitado: **Habilitar compartilhamento de arquivo**	Usa o compartilhamento de cliente da solução para armazenar arquivos, como os arquivos usados para instalar o aplicativo em dispositivos gerenciados. A solução compartilhada pelo cliente possui um servidor de arquivos Windows integrado que pode ser usado pelo serviço de provisionamento para auxiliar na distribuição do cliente Samba na rede. A Quest recomenda que esse servidor de arquivos seja habilitado somente ao realizar instalações de aplicativos em dispositivos gerenciados. **NOTA:** Se o componente Organização estiver habilitado na solução, será possível selecionar opções adicionais de compartilhamento de arquivo para cada organização. Consulte Habilitar o compartilhamento de arquivos no nível do sistema..
Protocolo mínimo do Samba, **Protocolo máximo do samba**	Selecione o protocolo mínimo e máximo do Samba, conforme necessário. Estas opções estão disponíveis em cada configuração: • **SMB2**: Reimplementação do protocolo SMB. Usado pelo Windows Vista e versões posteriores do Windows. O SMB2 tem sub-protocolos disponíveis. Por padrão, o SMB2 seleciona a variante SMB2_10. • **SMB2_02**: A versão mais antiga do SMB2. • **SMB2_10**: Versão do Windows 7 SMB2. • **SMB2_22**: Versão anterior do Windows 8 SMB2. • **SMB2_24**: Versão do Windows 8 beta SMB2. • **SMB3**: Reimplementação do protocolo SMB2. Usado pelo Windows 8. O SMB3 tem sub-

Opção	Descrição
	protocolos disponíveis. Por padrão, o SMB3 seleciona a variante SMB3_11. • **SMB3_00**: Versão do Windows 8 SMB3 (semelhante ao SMB2_24). • **SMB3_02**: Versão do Windows 8,1 SMB3. • **SMB3_10**: Versão anterior do Windows 10 Technical Preview • **SMB3_11**: Versão do Windows 10 Technical Preview.
Exige fazer login	Permite login no protocolo Samba.
Desativar acesso para convidado	Desativa o acesso para convidado do Samba.
Requer NTLMv2 para que a solução compartilhe arquivos	Habilita autenticação do NTLMv2 para os compartilhamentos de arquivos da solução. Se essa opção estiver ativada, os dispositivos gerenciados conectados aos compartilhamentos de arquivos da solução exigirão suporte ao NTLMv2 e autenticar na solução usando o NTLMv2. Mesmo que o NTLMv2 seja mais seguro do que o NTLM e LANMAN, ele não é o mais comum, e essa opção está geralmente desativada. Se estiver ativada, a opção desativa **lanman auth** e **ntlm auth** no servidor Samba. Os níveis de 1 a 4 do NTLMv2 são compatíveis. Se você precisar de um nível 5 do NTLM v2, pense na possibilidade de realizar um provisionamento manual do software do Agente do KACE. Consulte Implantação manual do Agente do KACE.
Requer NTLMv2 para compartilhamentos de arquivo off-board	Forçar certas funções da solução que têm suporte através do cliente Samba, como provisionamento de Agente, a autenticar o acesso off-board a compartilhamentos de arquivos na rede usando o NTLMv2. Embora o NTLMv2 seja mais seguro do que o NTLM e LANMAN, outras configurações são mais comuns e essa opção está geralmente desativada. Se estiver ativada, essa opção ativa **client ntlmv2 auth** para funções do cliente Samba.

9. **Opcional**: Na guia *SSL*, especifique as configurações de SSL:

IMPORTANTE: A habilitação de SSL é uma mudança automática unidirecional para os dispositivos gerenciados. Se você desativar o SSL, os dispositivos terão que ser reconfigurados manualmente.

Opção	Descrição
Habilitar acesso na porta 80	Habilita o acesso à solução pela porta 80. Se você desativar o acesso à porta 80, contate o **Suporte da Quest** para ajustar os scripts de implantação do Agente para lidar com SSL.

Opção	Descrição
Ativar Encaminhar a porta 80 para a porta 443	Ao verificar se o SSL está funcionando conforme o esperado, você pode ativar o encaminhamento de toda a comunicação da porta 80 para a porta 443. Para fazer isso, marque esta caixa de seleção.
Ativar SSL	Habilita os dispositivos gerenciados para se conectarem à solução usando SSL (HTTPS). Habilite essa configuração somente depois de ter implantado a solução na LAN no modo não SSL. Para ativar o SSL, é necessário carregar um certificado SSL conforme descrito na etapa 10.

10. Para carregar um certificado SSL, use um destes métodos:

    # Se o seu certificado SSL e chave privada estiverem no formato Privacy Enhance Mail (PEM), similar aos usados por servidores de Web baseados em Apache.

    1. Selecione **Carregar certificado PEM SSL**.
    2. Nos campos *Arquivo de chave privada SSL* e *Arquivo de certificado SSL*, selecione a chave privada e os arquivos de certificado.
    3. Se você deseja ativar e carregar certificados SSL intermediários (também no formato PEM), selecione **Ativar certificado SSL intermediário**. Certificados SSL intermediários são certificados assinados fornecidos por emissores de certificados como proxies para certificados raiz.

    # Se o seu certificado estiver no formato PKCS-12:

    1. Selecione **Carregar certificado SSL PKCS-12**.
    2. No campo *Arquivo PKCS-12*, selecione o arquivo.
    3. No campo *Senha do arquivo PKCS-12*, digite a senha do arquivo PKCS-12.

    # Para usar o serviço Let's Encrypt para certificados SSL:

    1. Clique em **Aplicar certificado SSL Let's Encrypt**. O Let’s Encrypt é uma autoridade de certificação (CA) gratuita, automatizada e aberta. Ao obter um certificado do Let's Encrypt, seus servidores confirmam que você controla os nomes de domínio nesse certificado usando um desafio.

       NOTA: O desafio HTTP-01 só pode ser feito na porta 80. Especificar portas arbitrárias torna o desafio menos seguro e, portanto, não é permitido pelo padrão ACME (Automatic Certificate Management Environment, ambiente de gerenciamento automático de certificados). Por esse motivo, o appliance deve ser executado em uma caixa voltada para o público com a porta 80 aberta para comunicação de entrada e um DNS resolvível publicamente. Para obter mais detalhes, acesse https://letsencrypt.org/docs/challenge-types/.

    2. No campo *Endereço de e-mail*, forneça um endereço de e-mail. Embora os certificados Let's Encrypt expirem periodicamente, o appliance usa um processo automatizado para atualizar o certificado antes de expirar. O endereço é usado para comunicação com o Let's Encrypt em um evento improvável em que o certificado expire. Você deve ter uma conta Let's Encrypt registrada usando este endereço de e-mail.
    3. Marque a caixa de seleção para concordar com os termos de serviço.

    # Para gerar solicitações de certificado ou carregar certificados autoassinados:

    1. Clique em Gerar **CSR (Solicitação de assinatura de certificado) ou Certificado SSL autoassinado**.

2. Na área exibida, clique em **Formulário de certificado SSL**. Siga as instruções em Geração de um certificado SSL.

11. Na guia *CSP*, marque a caixa de seleção **Habilitar CSP** para habilitar a CSP **(Content Security Policy, política de segurança de conteúdo)**. Ativar a caixa de seleção adiciona automaticamente uma lista de domínios confiáveis do KACE.
    - **Se quiser adicionar domínios ou URLs à lista, vá para a seção Domínios adicionais permitidos, clique em + e especifique a Diretiva e o Domínio/URL.**
12. Na seção *Proteger anexos* no Service Desk, escolha se adicionará segurança para arquivos que estão anexados aos tíquetes do Service Desk:
    - **Marque a caixa de seleção para ativar a segurança para arquivos anexados a tíquetes. Se você escolher essa opção, os usuários só poderão acessar os arquivos anexados aos tíquetes de dentro do Console do administrador ou Console do usuário da solução.**
    - **Desmarque a caixa de seleção para permitir que o usuário acesse arquivos clicando em links de tíquetes de fora do Console do administrador ou Console do usuário.**
13. Clique em **Salvar e reiniciar serviços** para salvar as alterações e reiniciar a solução.

> **NOTA:** Em alguns casos, o navegador Firefox não exibe a página de login do **Console do administrador** corretamente depois que você ativa o acesso à porta 443 e reinicia a solução. Se isso acontecer, limpe o cache e cookies do navegador Firefox e tente novamente.

Configuração do Active Directory como método de login único

O login único do Active Directory permite que usuários que estejam conectados ao domínio acessem a **Console do administrador** e a **Console do usuário** da solução sem precisar inserir novamente suas credenciais.

Antes de conectar a solução a um servidor do Active Directory, verifique se:

- As configurações de rede e DNS estão definidas para permitir que a solução acesse o servidor do Active Directory. Consulte Alterar as configurações de rede do equipamento.
- As configurações de hora no servidor do Active Directory correspondem a às configurações de hora na solução. Para obter mais informações sobre como configurar a hora na solução, consulte Definição de configurações de data e hora da solução.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
    - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
    - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na guia *Login único* da página *Configurações de segurança*, selecione **Active Directory** e forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Domínio	O nome de host do domínio de seu servidor Active Directory®, como example.com.
Nome de usuário	O nome de usuário da conta do administrador no servidor Active Directory. Por exemplo, username@example.com.

Opção	Descrição
Senha	A senha da conta do administrador no servidor Active Directory.
Contêiner de objetos de computador	O nome do contêiner de objetos de computador da conta de administrador no servidor do Active Directory.
Nome do objeto de computador	O nome do contêiner de objetos de computador da conta de administrador no servidor do Active Directory.
Contêiner de contas de serviço	O nome do contêiner de contas de serviço da conta de administrador no servidor do Active Directory.

3. Clique em **Associar**.

   A solução executa os testes a seguir, que exigem permissão somente leitura, para determinar se o domínio está configurado corretamente para permitir que a solução ingresse no domínio:

   ```
   # Verifica se o sistema operacional compatível e os patches corretos para o
     sistema operacional
   # Verifica se há espaço em disco suficiente para instalar o QAS
   # Verifica se o nome de host do sistema não é "localhost"
   # Verifica se o serviço de nome está configurado para usar DNS
   # Verifica em resolv.conf se a formatação das entradas de serviço de nome
     está correta e se o host pode ser resolvido
   # Verifica se há um nome de servidor com os registros DNS SRV apropriados
     para o Active Directory
   # Detecta um controlador de domínio gravável com a porta UDP 389 aberta
   # Detecta o site do Active Directory, se disponível
   # Verifica se a porta do protocolo TCP 464 está aberta para kpasswd Kerberos
   # Verifica se a porta UDP 88 e a porta do protocolo TCP 88 estão abertas para
     o tráfego Kerberos
   # Verifica se a porta do protocolo TCP 389 está aberta para o protocolo LDAP
   # Verifica se há um servidor de catálogo global e se a porta do protocolo TCP
     3268 está aberta para comunicação com servidores de catálogo globais
   # Verifica se há uma diferença de horário válida em relação ao Active
     Directory
   # Verifica a configuração do aplicativo QAS no Active Directory
   # Verifica se a porta do protocolo TCP 445 está aberta para o tráfego
     Microsoft CIFS
   ```

   Esses testes não precisam de acesso de gravação e não verificam a permissão para gravar em qualquer diretório. Além disso, esses testes não verificam as credenciais de nome de usuário e senha. Se as credenciais estiverem incorretas, talvez a solução não possa ingressar no domínio mesmo que os testes sejam bem-sucedidos.

É exibida uma mensagem informando os resultados do teste. Para exibir os erros, se houver, clique em **Registros** e, na lista suspensa *Registro*, selecione **Erros de servidor**.

4. **Opcional**: Selecione **Forçar conexão** para ignorar erros e conectar o dispositivo ao domínio.
5. Clique em **Salvar**.

Usuários que estiverem conectados a dispositivos associados ao domínio do Active Directory podem acessar a **Console do usuário** da solução sem precisar informar novamente suas credenciais. Se os usuários estiverem em dispositivos que não tenham ingressado no domínio do Active Directory, a janela de login será exibida e eles poderão fazer login usando uma conta de usuário local da solução. Consulte Adicionar ou editar contas de usuário no nível do sistema.

NOTA: Para usar o login único com os navegadores Microsoft Edge e Firefox, os usuários devem definir as configurações de seu navegador para usar a autenticação apropriada. Consulte Configuração das configurações do navegador para o login único.

Geração de um certificado SSL

Você pode gerar um certificado SSL autoassinado ou gerar uma solicitação de assinatura de certificado para certificados de terceiros usando o **Console do administrador**.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na seção **Configurações de segurança**, clique em *Configurar SSL* para abrir a guia SSL na página *Configurações de segurança*.
3. Na seção *SSL*, clique em **Ativar SSL**.

   As outras opções de SSL são exibidas.
4. Clique em **Gerar CSR (Certificate Signing Request, solicitação de assinatura de certificado) ou Certificado SSL autoassinado** e, em seguida, clique em **Formulário de certificado SSL** para exibir a página *Formulário de certificado SSL*.

   NOTA: Se uma solicitação de assinatura de certificado já tiver sido gerada, ela aparecerá na página. Para gerar uma nova solicitação, é necessário atualizar as informações na seção *Configurar* e, em seguida, clicar em **Salvar** antes de clicar em **Gerar certificado autoassinado**.
5. Na página *Formulário do certificado SSL*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome da empresa	O nome de sua empresa.
Nome da organização	O nome de sua unidade organizacional ou grupo de negócios.
Nome comum	O nome comum do dispositivo para o qual você está criando o certificado SSL.
E-mail	Seu endereço de e-mail.
Nome da cidade	O nome da sua localidade.
Nome do estado ou província	O nome do seu estado ou província.

Opção	Descrição
Nome do país	O nome do seu país.
Nome alternativo do assunto	O nome alternativo da solução para a qual você está criando o certificado SSL. Pode ter várias entradas separadas por vírgula.

6. Clique em **Salvar**.

   Se esta for a primeira vez que o *Formulário de certificado SSL* **foi salvo, a seção** *Solicitação de assinatura de certificado* **é exibida. Se o formulário já foi salvo anteriormente, a** *Solicitação de assinatura de certificado* **é atualizada.**

7. Execute um dos seguintes:

   - **Para gerar um certificado usando um emissor de certificado de terceiros:**

     1. Copie todo o texto na seção *Solicitação de assinatura de certificado*, incluindo as linhas `"-----BEGIN CERTIFICATE REQUEST-----"` e `"-----END CERTIFICATE REQUEST-----"` e tudo que está entre elas e envie ao emissor de certificados ou ao indivíduo que fornece os certificados de servidor da Web para sua empresa.
     2. Quando você recebe um certificado de terceiros, volte para a página *Definições de segurança* e faça o upload do certificado. Consulte Definição das configurações de segurança para a solução.

   - **Para gerar um certificado autoassinado:**

     1. Clique em **Gerar certificado autoassinado** para gerar e exibir o certificado abaixo a seção *Solicitação de assinatura de certificado*.
     2. Clique em **Implantar certificado autoassinado** e, em seguida, clique em **Sim**.
     3. Na página *Configurações de segurança*, clique em **Salvar e reiniciar serviços**.

   Os certificados autoassinados são convertidos em arquivos PEM, chamados `kbox.pem`, e colocados nas pastas de dados do Agente do KACE.

   NOTA: A chave privada é exibida sob o campo *Chave privada*. Ela será implantada no equipamento quando você implantar um certificado válido. Não envie a chave privada para outros. Ela é exibida aqui caso você deseje implantar esse certificado em outro servidor da web.

   NOTA: O certificado e a chave privada para SSL não são incluídos nos backups noturnos diários por razões de segurança. Mantenha esses dois arquivos em seus próprios registros.

Configuração do tempo limite da sessão e das definições de atualização automática.

O tempo limite da sessão é uma configuração do nível de sistema que especifica o período de inatividade após o qual os usuários são desconectados automaticamente do **Console do administrador** ou do **Console do usuário**. As configurações de atualização automática são definições em nível de usuário que determinam a frequência na qual as páginas de console são atualizadas.

Definir tempo limite da sessão

Você pode configurar o tempo limite da sessão de acordo com seus requisitos de segurança.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na seção **Configurações gerais**, clique na opção Personalizar configurações gerais para exibir a guia Opções gerais na página *Configurações gerais*.
3. Na seção superior, configure o tempo limite da sessão:

Opções	Descrição
Tempo limite da sessão	Defina o número de horas inativas concedidas antes de fechar sessões do usuário e exigir outro login. O padrão é 1. O **Console do usuário** e o **Console do administrador** possuem contadores de Tempo limite da sessão para alertar os usuários sobre este limite de tempo. São contados apenas períodos de inatividade. O contador é reiniciado quando o usuário realizar qualquer ação que faz o console interagir com o servidor da solução, como atualizar uma janela, salvar alterações e alterar janelas. Quando uma sessão atinge 60 segundos antes do tempo limite, uma caixa de mensagem é exibida, permitindo que você estenda a sessão ou faça logoff. Quando o contador atinge o limite, o usuário é desconectado, as alterações não salvas são perdidas e a tela de login é exibida. O contador de Tempo limite da sessão aparece na parte superior direita de cada console.

4. Clique em **Salvar e reiniciar serviços**.

Definir propriedades de atualização automática

É possível definir a atualização automática para mostrar os últimos resultados em páginas de lista, ou desligá-la para que a página seja atualizada apenas quando for recarregada no navegador.

Definir a frequência de atualização em 30 segundos ou menos é útil para páginas que exibem status como a página *Resultados do provisionamento* e a *Dispositivos*. Em outras páginas, como a *Catálogo de software*, uma taxa de atualização maior ou o desligamento da atualização automática podem ser mais apropriados, pois essas páginas podem demorar a carregar.

As configurações de atualização automática são específicas por página e por usuário. As configurações para cada página e cada conta de usuário são separadas.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Acesse a página com informações a serem atualizadas, como **Inventário** > **Dispositivos**.

   A página *Dispositivos* é exibida.
3. Na lista suspensa **Atualização automática**, acima da lista à direita, selecione uma frequência.

A lista é atualizada de acordo com a frequência selecionada.

4. Clique no botão **Atualizar** no canto superior direito da página para atualizar a página imediatamente.
5. **Opcional**: Na lista suspensa **Atualização automática**, acima da lista à direita, selecione **DESATIVADO** para desativar a atualização automática.

   A atualização automática é desativada. As informações na página não serão mais atualizadas automaticamente.

Definição das configurações de localidade

As configurações de localidade determinam o idioma utilizado no texto do Console da linha de comando, do Console do administrador e do Console do usuário. As configurações de localidade determinam os formatos utilizados para as informações de data e hora exibidas no **Console do administrador** e no **Console do usuário**. Todo o texto nas interfaces é exibido em inglês independentemente das configurações locais.

As opções de localidade disponíveis pelo seu contrato de licença. Consulte Visualizar a versão, o modelo e as informações de licença da solução.

Como as configurações de localidade são aplicadas

As configurações de localidade são aplicadas em uma ordem específica.

Ao escolher a localidade do texto no **Console da linha de comando**, no **Console do administrador** e no **Console do usuário**, a solução usa a seguinte prioridade:

1. **Usuário**: Se a localidade do usuário estiver definida, use-a.
2. **Organização**: Se a localidade do usuário não estiver definida, use a configuração organização (disponível apenas se o componente Organização foi habilitado na solução).
3. **Navegador**: Se nem a código do idioma do usuário nem o da organização estiverem definidos, use a configuração do navegador.
4. **Sistema** (**Console da linha de comando**): Se os códigos de idioma do usuário, da organização e do navegador não estiverem definidos, use a configuração do sistema.
5. **Padrão**: Se nenhuma das opções anteriores estiver definida, use a localidade padrão (Inglês).

Definição das configurações de localidade para o Console do administrador e o Console da linha de comando

É possível configurar a localidade do **Console do administrador** no nível de sistema. Isso também controla a localidade da **Console da linha de comando**, que é acessada pela conta de usuário `konfig`.

As configurações de localidade determinam os formatos utilizados para as informações de data e hora exibidas no Console do administrador. Todo o texto na interface é exibido em inglês independentemente das configurações locais. As configurações de localidade também determinam os formatos de data e hora utilizados nos e-mails enviados do Service desk.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Personalizar configurações gerais** na seção **Configurações gerais** para exibir a página *Configurações gerais*.
3. Se o componente Organização estiver ativado na sua solução, faça o seguinte:

a. Selecione uma localidade na lista suspensa *Localidade padrão* localizada na parte superior, na guia *Opções gerais*.
b. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

4. Se o componente Organização não estiver ativado na sua solução, faça o seguinte:
   a. Na seção *Configurações de localidade*, selecione uma localidade na lista suspensa *Localidade da organização*.
   b. Na seção *Configurações de localidade*, selecione uma localidade na lista suspensa Console da linha de comando.
   c. Clique em **Salvar**.

A localidade que você selecionou é utilizada para a **Console do administrador** e o **Console da linha de comando**.

Ajustar configurações de localidade do Console do usuário

A solução tem suporte para várias localidades. A **Console do administrador**, a **Console de administração de sistema** e a ajuda on-line podem ser exibidas em inglês, francês, alemão, japonês, português (Brasil) e espanhol.

Além desses idiomas, é possível traduzir a **Console do usuário** para outras localidades não disponíveis, como o africâner (África do Sul), conforme necessário. Ao traduzir a **Console do usuário** para um idioma não disponível, o conteúdo da ajuda aparece em inglês, enquanto outros elementos da solução, como a **Console do administrador**, a **Console de administração de sistema** e a ajuda on-line associada, são exibidos no idioma selecionado.

Por padrão, a localidade do navegador determina o idioma no qual a **Console do usuário** é exibida. Quando a **Console do usuário** é traduzida para outros idiomas e configurada corretamente (conforme descrito abaixo), o usuário de um navegador que utiliza essa localidade terá a **Console do usuário** exibida no idioma traduzido.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Configurar a localização do "Console do usuário"** na seção **Localização** para exibir a página *Configurações de localização do console do usuário*.
3. Exporte as cadeias de texto associadas à localidade da qual você deseja traduzir para um arquivo de objeto portátil (PO) da Gettext, junto com um modelo de objeto portátil (POT) para tradução. Para obter mais informações sobre os arquivos PO da Gettext, consulte https://www.gnu.org/software/gettext/manual/html_node/PO-Files.html.
   a. Na página *Configurações de localização do console do usuário*, em *Exportar arquivo de PO (objeto portátil) da Gettext*, na guia *Exportar*, selecione a localidade que você deseja traduzir na lista suspensa *Exportar arquivo de PO (objeto portátil) da Gettext da localidade*. A lista exibida inclui todos os idiomas disponíveis, bem como os idiomas nos quais a Console do usuário foi traduzida.
   b. Clique em **Exportar**.

   Depois de alguns minutos, um arquivo ZIP com o seguinte conteúdo fica disponível para download:

   # Um arquivo de objeto portátil (PO) contém todas as cadeias de texto da **Console do usuário** que existem na localidade selecionada.

   # Um arquivo POT (modelo de objeto portátil) contém um arquivo de modelo, usado para gerar o arquivo PO vazio usando os utilitários da Gettext (opcional).
4. Traduza as cadeias de texto da Console do usuário, conforme necessário, e crie um arquivo de PO.
5. Importe as cadeias de caracteres traduzidas da Console do usuário.

Você pode usar um editor de arquivo PO para traduzir as strings nesse arquivo. Para obter mais informações, consulte:

Documentação dos utilitários da Gettext do GNU: https://www.gnu.org/software/gettext/manual/html_node/index.html

Manual de tradutores da Web do GNU: https://www.gnu.org/software/trans-coord/manual/web-trans/html_node/index.html#SEC_Contents https://www.gnu.org/software/gettext/manual/html_node/PO-Files.html

Formato de arquivo PO: https://www.gnu.org/software/trans-coord/manual/web-trans/html_node/PO-Editors.html

Informações adicionais sobre como editar arquivos PO (objeto portátil) com sugestões do editor: https://www.gnu.org/software/trans-coord/manual/web-trans/html_node/PO-Editors.html

a. Na página *Configurações de localização do console do usuário*, na guia *Importar*, selecione a localidade que você deseja traduzir na lista suspensa *Importar arquivo de PO (objeto portátil) da Gettext da localidade*. Clique em **Importar localidade** e selecione a localidade que deseja associar ao arquivo de PO que está importando. Essa é a localidade para a qual Console do usuário é traduzida usando as traduções do arquivo de PO importado quando a localidade do navegador é correspondente.

b. Em *Arquivo PO (objeto portátil) traduzido*, clique em **Escolher arquivo** e acesse o arquivo PO traduzido.

c. Clique em **Importar**.

6. Se quiser excluir qualquer localidade importada anteriormente, em *Excluir uma localidade carregada*, clique em *Excluir localidade* e selecione a localidade que deseja excluir. Clique em **Excluir**.

Definição das configurações de localidade para organizações

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você será capaz de ajustar as configurações de localidade para cada organização separadamente.

As configurações de localidade determinam os formatos utilizados para as informações de data e hora exibidas no Console do administrador e no Console do usuário. Todo o texto nas interfaces é exibido em inglês independentemente das configurações locais. As configurações de localidade também determinam os formatos de data e hora utilizados nos e-mails enviados do Service desk.

1. Acesse a página *Configurações gerais*:

   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Configurações gerais**.

2. Se o componente Organização estiver ativado na sua solução, faça o seguinte:

   a. Nas *Configurações de localidade* na guia *Operações gerais*, selecione uma localidade na lista suspensa *Localidade da organização*.

   b. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

   c. Se houver várias organizações, repita as etapas anteriores para cada uma.

3. Se o componente Organização não estiver ativado na sua solução, faça o seguinte:

   a. Na seção *Configurações de localidade*, selecione uma localidade na lista suspensa *Localidade da organização*.

   b. Na seção *Configurações de localidade*, selecione uma localidade na lista suspensa Console da linha de comando.

   c. Clique em **Salvar**.

A localidade selecionada é aplicada. Os usuários da organização que fazem login no **Console do administrador** e **Console do usuário** visualizam os formatos para essa localidade, desde que as configurações do navegador também estejam definidas para exibir a localidade. No entanto, as configurações de localidade do usuário têm prioridade em relação às da organização.

Definição das configurações de localidade para usuários

É possível definir configurações de localidade para cada usuário. A configuração de localidade do usuário tem precedência sobre as configurações de localidade nos níveis da organização e do sistema.

As configurações de localidade determinam os formatos utilizados para as informações de data e hora exibidas no **Console do administrador** e no **Console do usuário**. Todo o texto nas interfaces é exibido em inglês independentemente das configurações locais.

1. Acesse a página *Detalhes do usuário*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.
    c. Clique no nome de um usuário.
2. Na lista suspensa *Localidade*, selecione uma localidade.
3. Clique em **Salvar**.

A localidade que você selecionou é usada quando o usuário faz login no **Console do administrador** ou no **Console do usuário**, desde que o navegador também esteja configurado para exibir a localidade. As configurações de localidade do usuário têm prioridade em relação às da organização do usuário.

Configuração do tema padrão

Em uma instalação padrão, o Console de Administração aparece em um tema claro padrão para cada novo usuário. Dois temas adicionais estão disponíveis: Escuro e Híbrido. É possível alterar o tema padrão para o equipamento. Se o tema do equipamento não for adequado para seu uso, basta escolher um tema diferente para o seu perfil.

Por exemplo, se o tema Claro estiver definido por padrão para a solução no nível do sistema, e você associar o tema Escuro com seu perfil de usuário, o tema Escuro é aplicado sempre que você fizer login.

Configurar o tema padrão para o equipamento

Em uma instalação padrão, o equipamento é configurado para usar o tema claro. Você pode escolher um tema diferente como o tema padrão do equipamento, conforme necessário.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
    - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
    - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Personalizar configurações gerais** na seção **Configurações gerais** para exibir a página *Configurações gerais*.
3. Na página *Configurações gerais* exibida, clique na lista suspensa *Temas* e escolha uma das seguintes opções: **Claro**, **Híbrido** ou **Escuro**.

    Ao escolher o temaClaro ou Híbrido como o tema padrão do dispositivo, a página de login será exibida com um fundo branco. Um fundo escuro é aplicado quando o tema Escuro é aplicado como o tema padrão do dispositivo. A cor da tela de login sempre reflete o tema configurado no dispositivo,

e não o tema associado a sua conta de usuário. Por exemplo, se você escolher o tema Escuro no Console do administrador, esse tema será associado à sua conta de usuário e aplicado a cada login. No entanto, se o dispositivo usar o tema Claro por padrão, sua tela de login sempre aparecerá com um fundo branco. Após um login bem-sucedido, o tema escuro é aplicado.

NOTA: Os relatórios sempre são exibidos com um fundo branco, independentemente do tema selecionado.

NOTA: Para usuários recém-criados, o **Console do administrador** usa o tema padrão. Isso pode ser alterado no próximo login. Para obter mais informações, consulte Configurar o tema padrão para um usuário.

Configurar o tema padrão para um usuário

Em uma instalação padrão, o tema claro é aplicado a cada perfil de usuário. Você pode escolher um tema diferente para o seu perfis de usuário, conforme necessário. Por exemplo, se o tema Claro estiver definido por padrão para a solução no nível do sistema, e você associar o tema Escuro com seu perfil de usuário, o tema Escuro é aplicado sempre que você fizer login.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, em que appliance_hostname é o nome do host da solução. Ou, se** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.**
   - **Faça login no Console de administração de sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, em que appliance_hostname é o nome do host da solução, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página.**
   - **Faça login no Console do usuário da solução, `https://appliance_hostname/user`, em que appliance_hostname é o nome do host da solução, ou selecione Console do usuário na lista suspensa no canto superior direito da página.**
2. Na lista suspensa no canto superior direito da página, selecione **Gerenciar meu perfil**.

   A caixa de diálogo *Perfil de usuário* **é exibida.**
3. Na caixa de diálogo *Perfil de usuário*, na guia *Perfil*, clique em **Tema**, e selecione um tema que você deseja associar à sua conta de usuário: **Claro**, **Escuro** ou **Híbrido**.

   O tema que você selecione dessa forma fica associado a sua conta de usuário e é aplicado a cada login. Você também pode configurar o tema padrão para o dispositivo. Para obter mais informações, consulte Configurar o tema padrão para o equipamento.

Configuração de preferências de compartilhamento de dados

Configuração de preferências de compartilhamento de dados no nível de sistema. As preferências de compartilhamento de dados determinam quantas informações da solução são compartilhadas com a Quest. Além disso, as preferências de compartilhamento de dados determinam se as informações do ITNinja são exibidas no **Console do administrador**.

Para validar a licença do produto, a Quest coleta o mínimo de informações relacionadas à licença, como o endereço MAC da solução, a versão do software da solução, a chave de licença e o número de dispositivos gerenciados, independentemente das opções de compartilhamento de dados selecionadas nesta seção.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Compartilhe conosco** para exibir a página *Configurações gerais*.
3. Na guia *Compartilhe conosco*, selecione uma destas opções:

Opção	Descrição
Compartilhar dados de uso resumidos...	(Recomendado) Compartilha informações resumidas com a Quest. Estas informações incluem o status da solução, duração da operação e médias de carga, bem como o número de dispositivos, instalações gerenciadas e aplicativos de software que estão sendo gerenciados pela solução. Esta opção é recomendada por fornecer informações adicionais para o **Suporte da Quest** caso você precise de assistência. Além disso, os dados compartilhados com a Quest são usados ao planejar aprimoramentos do produto.
Compartilhar dados de uso detalhados...	(Recomendado) Compartilhe informações detalhadas com a Quest e compartilhe informações anonimamente com o ITNinja.com. Essas informações incluem os relatórios de falha do agente e da solução, estatísticas de uso da interface de usuário e as informações de inventário, como títulos de aplicativo. A Quest utiliza essas informações para ajudar a aprimorar o Catálogo de software, e o ITNinja utiliza dados anônimos para identificar conteúdo relevante em http://www.itninja.com para feeds dinâmicos para a solução **Console do administrador**. O ITNinja.com é um site de comunidade em que profissionais de TI podem compartilhar informações e fazer pesquisas em diversos tópicos de gerenciamento e de implantação de sistemas. O feed do ITNinja é um recurso que exibe dinamicamente dicas de implantação de software e outras informações contextuais em páginas relevantes da solução **Console do administrador**. Para habilitar o feed do ITNinja, selecione **Compartilhar dados de uso detalhados...**. Essa configuração compartilha as informações com o ITNinja anonimamente. O feed do ITNinja estará disponível apenas se **Compartilhar dados de uso resumidos...** estiver selecionado. Ele estará disponível apenas em páginas relacionadas a software ou implementação, como as páginas de detalhes de Software, Instalação gerenciada e Sincronização de arquivo. O feed não está

Opção	Descrição
	disponível na página de detalhes do *Catálogo de software*. Desmarque esta opção para evitar que a solução compartilhe dados de inventário com a comunidade ITNinja. Mas se a opção for desmarcada, nenhuma informação que já tenha sido compartilhada será removida. Para obter mais informações, entre em contato com **Suporte da Quest**.

4. Clique em **Salvar e reiniciar serviços**.

Sobre requisitos de conformidade com o DIACAP

Você pode configurar a solução para ser compatível com regulamentos, como DIACAP (Department of Defense Information Assurance Certification and Accreditation Process, Processo de credenciamento e certificação de validação de informações do Departamento de Defesa dos EUA).

Para estar em conformidade com o DIACAP, os administradores devem realizar as seguintes tarefas:

- Ativar a Política de uso aceitável. Consulte Ativação ou desativação da política de uso aceitável.
- Desativar SSH e acesso ao banco de dados. Consulte Definição das configurações de segurança para a solução.
- Desativar o compartilhamento de arquivos Samba. Consulte Definição das configurações de segurança para a solução.

Ativação ou desativação da política de uso aceitável

Para cumprir políticas e regulamentos, como o DIACAP (Department of Defense Information Assurance Certification and Accreditation Process, Processo de credenciamento e certificação de validação de informações do Departamento de Defesa dos EUA), você pode fazer com que seja exibida uma Política de uso aceitável aos usuários quando eles acessarem o **Console do administrador**, o **Console do usuário** ou o **Console da linha de comando**, ou quando fizerem login usando SSH ou FTP.

A Política de uso aceitável é uma configuração do nível de sistema. Se o componente Organização estiver ativado na sua solução, você ativará ou desativará a Política de uso aceitável no nível de sistema para todas as organizações. Não é possível ativar ou desativar a política para organizações individuais.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na seção *Configurações gerais*, clique em **Personalizar telas de login e logotipos** para exibir a página *Configurações gerais*.
3. Na seção *Política de uso aceitável*, selecione as configurações da política:

Opção	Descrição
Ativado	Permita que a solução mostre sua política e exija que os usuários aceitem os termos da sua política ao acessarem o **Console do administrador**, o

Opção	Descrição
	Console do usuário ou o **Console da linha de comando** ou ao fazerem login usando SSH ou FTP.
Título	O cabeçalho da política a ser exibido na página de login do **Console do usuário**.
Mensagem	Detalhes da política exibidos em *Título*, na página de login. Os usuários devem concordar com os termos da política para fazer login no **Console do usuário**.

4. Clique em **Salvar e reiniciar serviços**.

   Quando os usuários acessam o Console do administrador, Console do usuário ou Console da linha de comando, ou quando fazem login usando SSH ou FTP, precisam primeiro concordar com a Política de uso aceitável para fazer login.

   NOTA: Se o login único está ativado, a página de login não é exibida, portanto, os usuários não veem a Política de uso aceitável antes do login automático. Consulte Sobre o login único (SSO).

Configuração do acesso a dispositivos móveis

O acesso a dispositivos móveis permite a interação com a solução usando o aplicativo KACE GO.

O KACE GO é um aplicativo que permite aos administradores acessar tíquetes do Service desk, informações de inventário e recursos de implantação de aplicativos com seus smartphones ou tablets. O aplicativo também permite que usuários sem privilégios administrativos enviem tíquetes do Service desk, visualizem o status dos tíquetes enviados e leiam artigos da Base de conhecimento em seus dispositivos móveis. Você pode fazer download do KACE GO na App Store da Apple para dispositivos iOS ou na Google Play Store para dispositivos Android.

NOTA: O KACE GO só está disponível em inglês.

Para usar o Acesso a dispositivos móveis, você deve habilitar o acesso a dispositivos móveis para a solução e para os usuários e fazer download e instalação do KACE GO em um dispositivo móvel.

Habilitação do acesso a dispositivos móveis para a solução

Por padrão, o acesso a dispositivos móveis está desabilitado. Para permitir que os usuários acessem a solução usando o aplicativo KACE GO, primeiro você deve habilitar o acesso a dispositivos móveis da solução.

O acesso a dispositivos móveis é habilitado no nível de sistema. Se o componente Organização estiver habilitado em sua solução e você habilitar o acesso a dispositivos móveis, o recurso ficará habilitado para todas as organizações.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na seção *Configurações gerais*, clique em **Personalizar configurações gerais** para exibir a página *Configurações gerais*. A página *Configurações gerais*.
3. Na guia *Opções gerais*, marque a caixa de seleção *Habilitar acesso a dispositivo móvel*.
4. Faça o download do aplicativo KACE GO.
   a. Clique em **Obter aplicativo para dispositivo móvel**.

      Uma caixa de diálogo é exibida, permitindo o download do KACE GO. O aplicativo está disponível para as plataformas iOS e Android de suas respectivas lojas de aplicativos.

      Tip: **DICA:** Também é possível acessar essa caixa de diálogo a partir do painel de ajuda. Para obter mais informações, consulte Acesso à documentação do produto.

   b. Clique no link para o sistema operacional do seu dispositivo móvel, conforme a necessidade, para baixar o aplicativo.

      Para mais informações sobre o download e a configuração do KACE GO, consulte Faça download e use o KACE GO.
5. Clique em **Salvar**.

   O acesso a dispositivos móveis é habilitado na solução. Antes que os usuários possam acessar a solução usando o aplicativo KACE GO, você precisa habilitar o acesso a dispositivos móveis para as contas deles. Consulte Habilitação do acesso a dispositivos móveis para os usuários.

   Se o componente Organização estiver habilitado em sua solução, habilite o acesso a dispositivos móveis para as contas de usuário no nível de Organização ou Admin. O acesso a dispositivos móveis não pode ser habilitado ou desabilitado para contas de usuário no nível de Sistema

Habilitação do acesso a dispositivos móveis para os usuários

Após habilitar o acesso a dispositivos móveis da solução, você precisa ativar o acesso para usuários. Se o componente Organização está ativado na solução, você ativa o acesso para usuários em cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Detalhes do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.
   c. Clique no nome de um usuário.
2. Marque a caixa de seleção **Acesso a dispositivos móveis**.

   Tip: **DICA:** Se a caixa de seleção Acesso a dispositivos móveis não for exibida, verifique se o acesso a dispositivos móveis está ativado para a solução.

3. Clique em **Salvar**.
4. Para habilitar o acesso a dispositivos móveis para vários usuários:
   a. Marque as caixas de seleção para os usuários na página *Usuários*.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Acesso a dispositivos móveis** > **Ativar**.

      O acesso a dispositivos móveis será habilitado.

Tópicos relacionados

Habilitação do acesso a dispositivos móveis para a solução

Os usuários selecionados podem fazer o download do aplicativo KACE GO na App Store da Apple ou na Google Play.

Faça download e use o KACE GO

Você pode fazer download do KACE GO para smartphone ou tablet na App Store da Apple para dispositivos iOS ou na Google Play Store para dispositivos Android.

1. Em seu dispositivo móvel, acesse a App Store da Apple ou a Google Play e pesquise por **KACEGO**.
2. Faça download e inicie o aplicativo.
3. Se solicitado, opte por habilitar ou não as notificações por push.

   Ao ativar Notificações por push, o aplicativo envia notificações para tíquetes do Service desk ao dispositivo móvel. Essas notificações são baseadas na configuração Enviar e-mail em eventos do Service desk.

4. Forneça as informações a seguir e selecione as configurações iniciais:

Opção	Descrição
URL da solução	Digite o endereço IP ou o nome do domínio totalmente qualificado da solução.
Nome de usuário e senha	O nome de usuário e a senha de uma conta que tenha o acesso a dispositivos móveis habilitado.
Salvar senha	Habilita o aplicativo para lembrar sua senha no dispositivo. Se você escolher essa opção, a Quest o obriga a criar um PIN (número de identificação pessoal) por segurança. O KACE GO não armazena em cache ou salva os dados do usuário a menos que você selecione **Salvar senha**.
Usar SSL	Habilite as comunicações SSL entre o dispositivo e a solução. Para usar esta configuração, o SSL deve estar habilitado na solução. Se o SSL não estiver habilitado na solução e você selecionar **Usar SSL**, ocorrerá uma falha no login.

Para mais informações, consulte a central de ajuda no aplicativo KACE GO ou visite https://quest.com/products/kace-systems-management-appliance/.

Tópicos relacionados

Configuração dos acionadores de e-mail

Definição das configurações de segurança para a solução

Desative o acesso a dispositivos móveis para a solução

Para impedir todos os usuários de acessar a solução pelo KACE GO, desative o acesso a dispositivos móveis no nível da solução ou do sistema.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Configurações gerais** para exibir a página *Configurações gerais*.
3. Na seção superior, desmarque a caixa de seleção *Habilitar acesso a dispositivo móvel*.
4. Clique em **Salvar e reiniciar serviços**.

   O acesso ao KACE GO é desativado para todos os usuários. Os usuários que, no momento, estiverem conectados à solução usando o KACE GO serão desconectados.

Entretanto, as configurações de usuário individuais serão mantidas e reinstaladas se o recurso for reabilitado futuramente na solução. Por exemplo, se o acesso a dispositivos móveis estava habilitado para uma conta e você o reabilitou na solução, esse recurso também é reabilitado na conta.

Desativar o acesso a dispositivos móveis para os usuários.

Para evitar que os usuários selecionados acessem a solução pelo KACE GO, desative o Acesso a dispositivos móveis no nível do usuário.

1. Acesse a lista *Usuários*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.
2. Marque as caixas de seleção ao lado de um ou mais usuários.
3. Selecione **Escolher ação** > **Acesso a dispositivos móveis** > **Desativar**.

O acesso a dispositivos móveis é desabilitado para os usuários selecionados. Se os usuários selecionados estiverem conectados à solução usando o KACE GO, eles serão desconectados.

Ativação da troca rápida para organizações e soluções vinculadas

A troca rápida possibilita alternar entre interfaces sem precisar fazer login em cada item separadamente. Em soluções com o componente Organização ativado, essas interfaces incluem **os níveis de Administrador e Sistema da Console do administrador**, da **Console do usuário** e das soluções da série K vinculadas.

A troca rápida está ativada por padrão em soluções sem o componente Organização ativado. Além disso, o link para **Console do usuário** é exibido como padrão, desde que o usuário conectado tenha a permissão para acessar **Console do administrador** e **Console do usuário**.

Para aparecer na lista suspensa de troca rápida, as organizações devem ter a mesma senha da conta **admin**. Apenas as organizações com a mesma senha da conta **admin** aparecem na lista. As soluções vinculadas têm requisitos similares.

1. Acesse a página *Configurações gerais*:

a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Configurações gerais**.

2. Marque a caixa de seleção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo*.

   NOTA: Essa configuração só estará disponível caso o componente Organização esteja habilitado na solução.

3. **Opcional**: Marque a caixa de seleção *Requerer seleção de organização no login* para solicitar que usuários selecionem uma organização quando fizerem o login.

   NOTA: Essa configuração só estará disponível caso o componente Organização esteja habilitado na solução.

4. Clique em **Salvar**.

   As alterações serão exibidas na página de login e na parte superior do Console do administrador depois que você sair e entrar novamente. A lista suspensa mostra as opções disponíveis.

Tópicos relacionados

Vinculação das soluções Quest KACE

Vinculação das soluções Quest KACE

A vinculação de soluções permite fazer login em uma solução Quest KACE e acessar todas as soluções vinculadas a partir da **Console do administrador**.

A vinculação de soluções permite fazer login em uma solução e acessar todas as soluções vinculadas a partir da lista suspensa no canto superior direito do **Console do administrador**, sem precisar fazer o login em cada solução separadamente. É possível conectar todas as soluções da série K da Dell KACE que você gerencia.

Para vincular as soluções, é preciso:

- Habilitar a troca rápida em cada solução com o componente Organização habilitado. Consulte Ativação da troca rápida para organizações e soluções vinculadas.
- Habilitar a vinculação em cada solução da série K. Consulte Habilitar vinculação do equipamento.

Quando você habilita a vinculação, são criados *Nomes* e *Chaves* para cada solução. Em seguida, é possível copiar e colar os *Nomes* e *Chaves* na página *Detalhe das soluções vinculadas* de cada solução.

É possível acessar diversas soluções Quest KACE no mesmo **Console do administrador**, mas você não pode transferir recursos ou informações entre elas por meio da vinculação. Consulte Importação e exportação de recursos da solução.

NOTA: Se houver tipos diferentes de soluções Quest KACE e você planeja vinculá-las, a conta de usuário **admin** de cada solução deverá ter a mesma senha.

Habilitar vinculação do equipamento

Você pode ativar a vinculação de solução nas Configurações gerais no nível da solução ou de sistema. Para instruções do KACE SDA, consulte a Ajuda dessa solução.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Habilitar vinculação de soluções** na seção **Configurações de vinculação** para exibir a página *Habilitação de solução vinculada*.
3. Marque a caixa de seleção **Habilitar vinculação de solução**.
4. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	Um nome lógico exclusivo para esta solução. Esse nome aparece na lista suspensa no canto superior direito da página próxima às informações de login quando as soluções são vinculadas.
Expiração do login	O número de minutos para manter o vínculo aberto. Quando esse período expirar, você precisará fornecer credenciais de login ao alternar para uma solução vinculada. O padrão é 120 minutos.
Tempo limite	O número de minutos que a solução espera para que uma solução remota responda a uma solicitação de vinculação. O padrão é dez segundos.

5. Marque a caixa de seleção **Ativar configurações de acesso da Federação API**.

   NOTA: A ativação dessa opção possibilita o ajuste de configurações da Federação API para appliances vinculados. Para obter mais informações, consulte Permissão de acesso às configurações da Federação API.
6. Clique em **Salvar** para exibir informações sobre vinculação de solução.
7. Copie o texto dos campos *Nome* e *Chave* e cole-o em um local central, como um arquivo do Bloco de notas.
8. Repita as etapas anteriores em cada solução que você quiser vincular.

Quando a vinculação estiver habilitada em todas as soluções, configure os vínculos. Consulte Adicionar nomes e chaves às soluções.

Adicionar nomes e chaves às soluções

Para vincular soluções Quest KACE, adicione os nomes e as chaves das soluções ao **Console do administrador**.

Estas instruções mostram como vincular soluções KACE SMA. Para instruções do KACE SDA, consulte a Ajuda dessa solução.

Antes de vincular as soluções, é necessário habilitar a vinculação em cada solução e copiar o nome e as chaves de cada solução para um local central. Consulte Habilitar vinculação do equipamento.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Gerenciar links existentes** na seção **Soluções vinculadas** para exibir a página *Soluções vinculadas*.

   NOTA: Se a vinculação de solução não estiver ativada, você será redirecionado para a página *Habilitação de solução vinculada*.
3. Na página *Soluções vinculadas*, selecione **Escolher ação** > **Novo** para exibir a página *Detalhes da solução vinculada*.

   Ou

   Clique em Habilitar vinculação de soluções na seção Soluções vinculadas para exibir a página *Detalhes da solução vinculada*.
4. No campo *Nome do host*, cole o nome da solução que deseja vincular.

   Este é o nome que você copiou de acordo com as instruções em Habilitar vinculação do equipamento.
5. Selecione **Desabilitar acesso à porta 80** para usar a porta 443 para proteger comunicações. A comunicação nas portas 80 e 443 está criptografada.
6. No campo *Chave*, cole a chave da solução que deseja vincular.

   Esta é a chave que você copiou de acordo com as instruções em Habilitar vinculação do equipamento.
7. Clique em **Salvar** para exibir o botão *Testar conexão*.
8. Clique em **Testar conexão** para verificar a conexão entre os dois appliances vinculados.

   Se as opções estiverem configuradas corretamente, a mensagem *Conexão com êxito* será exibida.
9. Faça login na segunda solução e repita as etapas anteriores para adicionar o *Nome* e *Chave* da primeira solução à segunda.
10. Clique em **Salvar** para exibir o botão **Testar conexão**.
11. Clique em **Testar conexão** para verificar a conexão entre os dois appliances vinculados.

    Se as opções estiverem configuradas corretamente, a mensagem *Conexão com êxito* será exibida.

Quando você fizer login novamente na primeira solução, as soluções vinculadas aparecerão na lista suspensa no canto superior direito da página próxima das informações de login. Para alternar para uma solução, selecione o nome dela na lista suspensa.

Permissão de acesso às configurações da Federação API

Caso seu ambiente utilize soluções Federadas KACE SMA, a página Configurações da Federação API possibilitará a ativação do acesso API para appliances vinculados.

As opções a seguir devem ser selecionadas na página *Ativação do appliance vinculado*:

- **Habilitar vinculação do equipamento**
- **Configurações de acesso à API da federação**

Para obter mais informações, consulte Habilitar vinculação do equipamento.

1. Faça login no Console do administrador da solução, `http://`**appliance_hostname**`/admin`, e clique em **Configurações**.
2. Na solução *Painel de controle*, clique em **Configurações do Federação API** para exibir a página *Configurações da Federação API*.
3. Na página *Configurações da Federação API*, marque a caixa de seleção **Ativar acesso**.
4. Na área *Sistemas remotos* exibida, especifique o nível de acesso de cada appliance vinculado, conforme necessário.
   1. Na linha contendo a solução cuja função deseja configurar, clique na coluna *Função* e selecione uma das opções a seguir: **Administrador**, **Administrador somente leitura** ou **Console do usuário**.
   2. Clique em **Salvar**.
5. Clique em **Salvar** para exibir informações sobre vinculação de solução.

Desativar da vinculação de solução

Se as soluções Quest KACE tiverem sido vinculadas, é possível desativar a vinculação conforme necessário. Mesmo depois de desativar a vinculação de soluções, é possível continuar a alternar para outras soluções e controlá-las até que você faça logoff.

NOTA: Esta seção explica como desabilitar a vinculação na solução. Para instruções do KACE SDA, consulte a Ajuda dessa solução.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://`appliance_hostname`/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://`appliance_hostname`/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Configurações do link** para exibir a página *Ativação do Appliance vinculado*.
3. Desmarque a caixa de seleção *Habilitar vinculação de solução*.
4. Clique em **Salvar**.

Definição de configurações do histórico

É possível configurar (inscrever-se) e visualizar o histórico de alterações feitas em configurações, ativos e objetos na solução.

Sobre as configurações do histórico

A solução permite configurar (inscrever-se) e visualizar o histórico de alterações de configurações, ativos e objetos.

- **Configurações**: Os itens rastreados incluem as configurações gerais, além das configurações para dispositivos MIA, inscrições de patches, autenticações de usuários, entre outros. Consulte Gerenciamento do histórico de configurações..
- **Ativos**: Os itens rastreados incluem dispositivos, centros de custo, departamentos, licenças, locais, aplicativos, fornecedores e tipos de ativos criados por usuários. Consulte Gerenciamento do histórico de ativos..
- **Objetos**: Os itens rastreados incluem alertas, rótulos, cronogramas de patches, compartilhamentos de replicação, relatórios, scripts, aplicativos, entre outros. Consulte Gerenciamento do histórico de objeto.

O histórico inclui a data em que a alteração foi feita, o usuário que estava conectado quando a alteração foi feita e a natureza da alteração. Esta informação pode ajudar na solução de problemas de gerenciamento do sistema e possibilita que você exporte essas informações em CSV (valor separado por vírgula) ou em formato de relatório personalizado.

As listas de histórico servem apenas para fins de informação. Não é possível usar listas de histórico para reverter a estados anteriores ou desfazer alterações.

Gerenciamento do histórico de configurações.

É possível configurar (inscrever-se) e visualizar o histórico de alterações feitas em configurações. As opções de configuração serão diferentes se o componente Organização estiver habilitado em sua solução.

- Se o componente Organização não estiver habilitado: Visualize todas as listas de histórico e definições de configuração em **Configurações** > **Histórico**. Para obter instruções, consulte Definição das inscrições do histórico de configurações das organizações.
- Se o componente Organização estiver ativado: Visualize listas de histórico e as definições de configuração para cada organização e por nível de sistema separadamente. Para obter instruções, consulte .

Definição das inscrições do histórico de configurações das organizações

É possível configurar inscrições do histórico de configurações na solução ou, se o componente Organização estiver habilitado, na organização selecionada.

1. Acesse a página *Configuração do histórico de configurações*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Histórico**.
   c. Na seção *Inscrições*, clique em **Configurações**.

   As opções desta página serão diferentes, se o componente Organização estiver habilitado em sua solução. Outras opções estão disponíveis no nível do sistema para dispositivos com o componente Organização ativado.
2. Na lista suspensa de retenção de histórico, selecione o período para que as alterações sejam retidas pela solução e apareçam na lista de histórico. Selecione **Para sempre** para manter todas as alterações. Selecione **Desabilitar** para apagar a lista de histórico existente e evitar que a solução adicione alterações à lista.

   IMPORTANTE: Definir a retenção de histórico para períodos muito longos, por exemplo, vários meses ou para *Sempre*, pode resultar em lentidão no carregamento dos itens da página na seção *Inventário*.
3. Na seção *Seleção de campo e categoria*, marque as caixas de seleção próximas às configurações que você deseja rastrear e desmarque as que estão próximas às configurações e que não deseja rastrear.
4. Para selecionar os campos em uma configuração:
   a. Com a caixa de seleção da configuração selecionada, clique no botão **Editar** próximo à configuração: .

      A caixa de diálogo de seleção de campo é exibida.
   b. Escolha os campos cujo histórico você deseja rastrear e clique em **OK**.
5. Clique em **Salvar**.
6. **Opcional**: Se houver várias organizações, repita as etapas anteriores para cada uma.

Tópicos relacionados

Definição das inscrições do histórico de configurações das organizações

É possível configurar inscrições do histórico de configurações na solução ou, se o componente Organização estiver habilitado, na organização selecionada.

1. Acesse a página *Configuração do histórico de configurações*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Histórico**.

c. Na seção *Inscrições*, clique em **Configurações**.

As opções desta página serão diferentes, se o componente Organização estiver habilitado em sua solução. Outras opções estão disponíveis no nível do sistema para dispositivos com o componente Organização ativado.

2. Na lista suspensa de retenção de histórico, selecione o período para que as alterações sejam retidas pela solução e apareçam na lista de histórico. Selecione **Para sempre** para manter todas as alterações. Selecione **Desabilitar** para apagar a lista de histórico existente e evitar que a solução adicione alterações à lista.

IMPORTANTE: Definir a retenção de histórico para períodos muito longos, por exemplo, vários meses ou para *Sempre*, pode resultar em lentidão no carregamento dos itens da página na seção *Inventário*.

3. Na seção *Seleção de campo e categoria*, marque as caixas de seleção próximas às configurações que você deseja rastrear e desmarque as que estão próximas às configurações e que não deseja rastrear.
4. Para selecionar os campos em uma configuração:
   a. Com a caixa de seleção da configuração selecionada, clique no botão **Editar** próximo à configuração: .

      A caixa de diálogo de seleção de campo é exibida.

   b. Escolha os campos cujo histórico você deseja rastrear e clique em **OK**.
5. Clique em **Salvar**.
6. **Opcional**: Se houver várias organizações, repita as etapas anteriores para cada uma.

Tópicos relacionados

Exibição do histórico de configurações.

Se as inscrições de histórico estiverem configuradas para reter informações, será possível visualizar o histórico de alterações feitas em configurações.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em *Histórico*.
3. Na seção *Relatórios*, clique em **Configurações** para exibir a página *Histórico de configurações*.
4. Para filtrar a lista, selecione **Tipo** ou **Usuário** na lista suspensa *Exibir por*, exibida acima da tabela à direita.

   A lista é exibida novamente e só mostra os itens compatíveis com o *Tipo* ou *Usuário* selecionado.

Gerenciamento do histórico de ativos.

É possível configurar (inscrever-se) e visualizar o histórico de alterações feitas nas informações de ativos, como dispositivos, centrais de custo, departamentos, licenças, locais, aplicativos, fornecedores e tipos de ativos criados por usuários.

Configuração das inscrições de histórico de ativos

É possível configurar inscrições de histórico de ativos na solução ou, se o componente Organização estiver habilitado, na organização selecionada.

1. Acesse a página *Configuração do histórico de ativos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Histórico**.

c. No *Painel de histórico*, na seção Inscrições, clique em **Ativos**.

2. Na lista suspensa de retenção de histórico, selecione o período para que as alterações sejam retidas pela solução e apareçam na lista de histórico. Selecione **Para sempre** para manter todas as alterações. Selecione **Desabilitar** para apagar a lista de histórico existente e evitar que a solução adicione alterações à lista.

IMPORTANTE: Definir a retenção de histórico para períodos muito longos, por exemplo, vários meses ou para *Sempre*, pode resultar em lentidão no carregamento dos itens da página na seção *Inventário*.

3. Na seção *Tipo de ativo e seleção de campo*, marque as caixas de seleção próximas aos tipos de ativos que você deseja rastrear e desmarque as caixas próximas àqueles que não desejar rastrear.
4. Para selecionar os campos em um tipo de ativo:

   a. Com a caixa de seleção marcada para um tipo de ativo, clique no botão **Editar** ao lado do tipo de ativo: .

   A caixa de diálogo de seleção de campo é exibida.

   b. Escolha os campos cujo histórico você deseja rastrear e clique em **OK**.
5. Clique em **Salvar**.
6. **Opcional**: Se houver várias organizações, repita as etapas anteriores para cada uma.

Exibição do histórico de ativos

Se as inscrições de histórico estão configuradas para reter informações, é possível visualizar o histórico de alterações feitas em ativos.

1. Acesse a lista *Histórico de ativos*:

   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Histórico**.

   c. No *Painel de histórico*, na seção Relatórios, clique em **Ativos**.
2. Para filtrar a lista, selecione **Tipo** ou **Usuário** na lista suspensa *Exibir por*, exibida acima da tabela à direita.

A lista é exibida novamente e só mostra os itens compatíveis com o *Tipo* ou *Usuário* selecionado.

Gerenciamento do histórico de objeto

É possível configurar (inscrever-se) e visualizar o histórico de alterações feitas nos objetos, como rótulos, cronogramas de patches, compartilhamentos de replicações, usuários e outros objetos.

Configuração do histórico de objetos

É possível configurar inscrições de histórico de objetos na solução ou, se o componente Organização estiver habilitado, na organização selecionada.

1. Acesse a página *Configuração do histórico de objetos*:

   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Histórico**.

c. No *Painel de histórico*, na seção *Inscrições*, clique em **Objetos**.

2. Na lista suspensa de retenção de histórico, selecione o período para que as alterações sejam retidas pela solução e apareçam na lista de histórico. Selecione **Para sempre** para manter todas as alterações. Selecione **Desabilitar** para apagar a lista de histórico existente e evitar que a solução adicione alterações à lista.

IMPORTANTE: Definir a retenção de histórico para períodos muito longos, por exemplo, vários meses ou para *Sempre*, pode resultar em lentidão no carregamento dos itens da página na seção *Inventário*.

3. Na seção *Seleção de tipo e campo*, marque as caixas de seleção próximas aos tipos de objeto que você deseja rastrear e desmarque as caixas próximas aos tipos que não deseja rastrear.
4. Para selecionar os campos em um tipo de objeto:
   a. Com a caixa de seleção de um determinado tipo de objeto marcada, clique no botão **Editar** próximo ao tipo de objeto: .

   A caixa de diálogo de seleção de campo é exibida.

   b. Escolha os campos cujo histórico você deseja rastrear e clique em **OK**.
5. Clique em **Salvar**.
6. **Opcional**: Se houver várias organizações, repita as etapas anteriores para cada uma.

Exibição do histórico de objetos

Se as inscrições de histórico estão configuradas para reter informações, é possível visualizar o histórico de alterações feitas em objetos.

1. Acesse a página *Objetos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Histórico**.
   c. No *Painel de histórico*, na seção *Relatório*, clique em **Objetos**.
2. Para filtrar a lista, selecione **Tipo** ou **Usuário** na lista suspensa *Exibir por*, exibida acima da tabela à direita.

A lista é exibida novamente e só mostra os itens compatíveis com o *Tipo* ou *Usuário* selecionado.

Uso das informações do histórico de alterações

É possível visualizar o histórico de alterações do item, pesquisar por itens nas listas de históricos de alteração, excluir registros de histórico, exportar registros de histórico e criar relatórios a partir dos registros de histórico.

Visualização do histórico de alterações dos itens.

É possível visualizar o histórico de alterações dos itens ao exibir os detalhes sobre o item.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Acesse a página *Detalhes* e busque por um item. Por exemplo, clique em **Scripts** e, então, no nome de um script.
3. Clique no link **Mostrar todos os históricos** na parte superior da página.

   As alterações estão listadas. A página estará vazia se nenhuma alteração tiver sido feita ou se o histórico de alterações não estiver ativado.

Pesquisa por itens nas listas do histórico de alterações

Pesquisa por itens nas listas do histórico de alterações.

1. Acesse a listagem do histórico para as configurações, ativos ou objetos:
   - # Exibição do histórico de configurações.
   - # Exibição do histórico de ativos
   - # Exibição do histórico de objetos
2. Clique na guia **Pesquisa avançada** acima da lista à direita para exibir o painel *Pesquisa avançada*.
3. Selecione as propriedades de busca e clique em **Pesquisar**.

   Os resultados da pesquisa serão exibidos.

Exclusão de registros do histórico

É possível excluir os registros de histórico das listas de histórico.

1. Acesse a lista do histórico para as configurações, ativos ou objetos:
   - # Exibição do histórico de configurações.
   - # Exibição do histórico de ativos
   - # Exibição do histórico de objetos
2. Marque a caixa de seleção ao lado de uma ou mais entradas.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Exportar registros de histórico

É possível exportar os registros de histórico para os formatos CSV, Excel e TSV.

1. Acesse a lista do histórico para as configurações, ativos ou objetos:
   - # Exibição do histórico de configurações.
   - # Exibição do histórico de ativos
   - # Exibição do histórico de objetos
2. **Opcional**: Para exportar itens de um tipo específico, como **Adição**, selecione o tipo do item na lista suspensa *Exibir por*.

   Se não desejar filtrar a lista, todos os itens da lista serão exportados. Marcar a caixa de seleção de um item não o seleciona para exportação.
3. Selecione **Escolher ação** > **Exportar** > **formato**.

Configuração da Política de segurança de conteúdo

A CSP (Content Security Policy, política de segurança de conteúdo) fornece medidas de segurança aprimoradas no aplicativo SMA (System Manager Appliance, solução de gerenciamento de sistemas).

A CSP (Content Security Policy, política de segurança de conteúdo) fornece medidas de segurança aprimoradas no aplicativo SMA (System Manager Appliance, solução de gerenciamento de sistemas). Ao habilitar a CSP, os administradores podem restringir os tipos de conteúdo aceitos pela SMA, reduzindo os potenciais riscos de segurança associados a URLs mal-intencionados e acesso não autorizado. Ao implementar a CSP, os administradores do sistema podem reforçar a postura de segurança das implantações de SMA e proteger dados confidenciais contra acesso não autorizado.

NOTA: A configuração correta das diretivas da CSP é importante para garantir que a solução funcione conforme pretendido.

Ativar a política de segurança de conteúdo

A CSP (Content Security Policy, política de segurança de conteúdo) fornece medidas de segurança aprimoradas no aplicativo SMA (System Manager Appliance, solução de gerenciamento de sistemas).

É necessário ativar a Política de segurança de conteúdo para garantir a conformidade com os padrões de segurança.

NOTA: A guia CSP não está desabilitada por padrão.

1. Acesse a página *Configurações gerais* no nível do sistema:
   - **Faça login no Console de administração do sistema: `http://appliance_hostname/system` ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página.**
   - **Na barra de navegação esquerda, clique em Configurações e, em seguida, clique em Painel de Controle.**
   - **Na seção *Configurações de segurança*, clique em Configurar segurança e acessibilidade da rede para abrir a página *Configurações de segurança*.**
2. Na guia *CSP*, marque a caixa de seleção **Habilitar CSP**.

   NOTA: Ao habilitar a CSP, uma lista de domínios confiáveis do KACE é adicionada automaticamente. Esses itens são essenciais para a funcionalidade da solução KACE SMA e não são configuráveis.
3. Se quiser adicionar domínios ou URLs à lista, na seção Domínios adicionais permitidos, clique em + e especifique as informações nos seguintes campos:

Opção	Descrição
Diretiva	As diretivas da política determinam o tipo de conteúdo permitido. Selecione na lista de diretivas: • Padrão-src • Estilo-src • Script-src • Frame-src • Mídia-src • Trabalhador-src • Fonte-src • Img-src
Domínio/URL	o local do conteúdo permitido para a diretiva.

4. Clique em **Salvar e reiniciar serviços**.

Os ícones à direita de cada linha permitem:

: Adicionar uma diretiva

: Editar uma diretiva.

: Alterar a ordem das diretivas.

: Excluir uma diretiva.

Configuração e uso de rótulos para gerenciar grupos de itens

Você pode criar rótulos manuais, rótulos inteligentes, rótulos do protocolo LDAP e grupos de rótulos para gerenciar grupos de itens, como dispositivos.

Sobre rótulos

Os rótulos são contêineres que permitem organizar e categorizar itens como, por exemplo, dispositivos, para que possam ser gerenciados como um grupo.

Por exemplo, é possível usar rótulos para identificar dispositivos que tenham o mesmo sistema operacional ou que estejam na mesma localização geográfica. Pode-se usar o rótulo para iniciar ações, como a distribuição de software ou a implantação de patches, em todos os dispositivos com aquele rótulo. Os rótulos podem ser atribuídos manualmente a itens específicos ou atribuídos automaticamente a itens quando são associados por critérios como consultas SQL ou do Protocolo LDAP. É possível aplicar rótulos a esses tipos de itens:

- Itens de inventário, como dispositivos, aplicativos, processos, itens de inicialização e serviços
- Itens de ativos, como local, licença e fornecedor
- Resultados da descoberta
- Patches
- Pacote de atualização Dell
- Usuários

Rótulos manuais são aplicados e removidos manualmente, ao passo que os Rótulos inteligentes e de protocolo LDAP são aplicados e removidos automaticamente. Consulte:

- Sobre rótulos inteligentes
- Sobre os rótulos LDAP

Sobre rótulos inteligentes

Os Rótulos inteligentes são aplicados e removidos automaticamente com base em critérios específicos.

Por exemplo, para rastrear ou gerenciar laptops em uma localização específica, como o escritório de São Francisco, você pode criar um Rótulo inteligente **Escritório de São Francisco** com base no intervalo de endereço IP ou sub-rede dos dispositivos desse local. Quando os dispositivos são inventariados, o Rótulo inteligente **Escritório de São Francisco** é automaticamente aplicado nos dispositivos nesse intervalo de endereço IP. Quando os dispositivos saem do intervalo de endereço IP e são inventariados novamente, o rótulo é removido de maneira automática.

Rótulos inteligentes são aplicados e removidos de dispositivos gerenciados quando a solução processa o inventário de dispositivo. Se você criar um Rótulo Inteligente que permita a medição em dispositivos, talvez demore para que o Rótulo

Inteligente seja aplicado ao dispositivo para que ele transmita as informações de medição. A medição é ativada para dispositivos que correspondem aos critérios do Rótulo inteligente somente depois que a solução processar o inventário dos dispositivos e o Rótulo inteligente tiver sido aplicado.

Tópicos relacionados

Gerenciamento de rótulos inteligentes

Sobre os rótulos LDAP

Os rótulos LDAP são rótulos que interagem com servidores do protocolo LDAP. Estes rótulos são atribuídos automaticamente ao dispositivo e aos registros de usuário usando consultas LDAP ou filtros de pesquisa.

Há dois tipos de rótulos LDAP:

- **Dispositivo**: Rótulos aplicados a registros de dispositivo. Isso é útil se você quiser agrupar dispositivos automaticamente por nome, descrição e outros critérios do Protocolo LDAP. Quando é realizado o inventário de um dispositivo, esta consulta é realizada em relação ao servidor do protocolo LDAP. O valor de *admin* no campo *Filtro de pesquisa* é substituído pelo nome do usuário conectado a este dispositivo. Se um resultado for retornado, o dispositivo obterá o rótulo especificado no campo *Nome do rótulo associado*.
- **Usuário**: Rótulos aplicados a registros de usuários. Isso é útil se você quiser agrupar usuários automaticamente por domínio, localização, código de orçamento ou outros critérios do Protocolo LDAP. Os rótulos LDAP são aplicados ou removidos dos registros do usuário quando são importados manualmente para a solução ou conforme uma programação.

Tópicos relacionados

Gerenciamento de rótulos LDAP

Sobre os grupos de rótulo

Você pode organizar os rótulos em grupos. Os grupos de rótulos compartilham os tipos com os rótulos contidos neles.

Um grupo de rótulos pode incluir vários rótulos, mas um rótulo pode estar associado a mais de um grupo de rótulos. Os rótulos herdam todas as restrições dos grupos aos quais eles pertencem.

Tópicos relacionados

Adicionar, visualizar ou editar grupos de rótulos

Sobre filtros de organização

Os filtros da organização são similares aos rótulos, mas servem a um propósito específico: Eles atribuem automaticamente dispositivos a organizações quando o inventário do dispositivo é realizado.

Há dois tipos de filtros de organização:

- **Filtros de dados**: atribui automaticamente dispositivos a organizações, com base nos critérios de pesquisa. Quando os dispositivos são inventariados, eles são designados à organização caso satisfaçam aos critérios. Esse filtro é similar aos Rótulos inteligentes ao designar dispositivos a organizações automaticamente quando esses atendem a critérios especificados.
- **Filtros LDAP**: Atribui dispositivos a organizações automaticamente com base na interação com o LDAP ou Active Directory. Quando os dispositivos são inventariados, a consulta é executada no servidor do protocolo LDAP. Se os dispositivos atenderem aos critérios, eles serão automaticamente atribuídos à organização.

Tópicos relacionados

Gerenciamento dos filtros de organização

Acompanhamento de alterações nas configurações de rótulos

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos.

Essas informações incluem a data da alteração e o usuário que a fez, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas.

Tópicos relacionados

Sobre as configurações do histórico

Gerenciamento de rótulos manuais

Você pode gerenciar rótulos na seção *Rótulo* do **Console do administrador**. Também é possível adicionar e aplicar rótulos a partir de páginas de lista em outras seções, como *Inventário* e *Segurança* selecionando **Escolher ação** > **Adicionar rótulo**.

Adição ou edição de rótulos manuais

É possível adicionar ou editar rótulos manuais, conforme necessário.

1. Acesse a página *Detalhe do rótulo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel *Gerenciamento de rótulos*, clique em **Visualizar e editar a lista mestre de rótulos** na seção **Rótulos** para exibir a página *Rótulos*.
   d. Exiba a página *Detalhe do rótulo* executando um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de um rótulo.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Rótulo manual**.

Tip: **DICA:** Evite usar barras invertidas (\) em nomes de rótulo. Se você precisar usar uma barra invertida no nome de rótulo, adicione uma segunda barra invertida (\\) para escapar.

2. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	O nome do rótulo. Este nome aparece na lista Rótulos.
Descrição	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Caminho do local alternativo	(Opcional) O local alternativo de download para instalações gerenciadas, sincronizações de arquivo e outras implantações que são realizadas em itens atribuídos a esse rótulo. O local especificado substituirá a sequência KACE_ALT_LOCATION.

Opção	Descrição
	CAU **CUIDADO: Não é recomendável ter um dispositivo em dois rótulos que especificam um valor nesse campo.**
Login do local alternativo	Se você especificar um local de download alternativo, especifique o caminho para o local.
Senha do local alternativo	Se você especificar um local de download alternativo, especifique o nome de usuário e a senha do local.
Restringir o uso do rótulo para	(Opcional) As categorias de itens a que o rótulo ou grupo de rótulos pode ser aplicado. Se você não restringir o uso de rótulos, o rótulo ou grupo de rótulos poderá ser aplicado a qualquer item. Mas se você o restringir a categorias como Aplicativos e Patches, o rótulo ou grupo de rótulos só poderá ser aplicado a aplicativos e patches. Não será possível aplicá-lo a outros itens, como dispositivos.
Medição de uso do software	Ativa a medição em dispositivos com rótulo atribuído. Isso permite a medição apenas nos dispositivos. Para medir um software, também é preciso ativar a medição para aplicativos individuais.
Permitir controle do aplicativo	Habilita o controle do aplicativo nos dispositivos. Software marcado como Não permitido tem sua execução bloqueada em dispositivos com o rótulo aplicado.
Restringir ao grupo de rótulos	(Opcional) O grupo de rótulos ao qual o rótulo foi atribuído. Para atribuir o rótulo a um grupo de rótulos, clique em **Editar** ao lado do campo *Grupo de rótulos* e selecione um grupo de rótulos. Isso é útil se houver muitos rótulos e você quiser organizá-los em sub-rótulos. Por exemplo, você pode incluir os rótulos de aplicativos licenciados em um Grupo de rótulo de software nomeado *Licenças*. Além disso, os rótulos herdam todas as restrições dos grupos aos quais eles pertencem.
No escopo da função de usuário	A função de usuário associada a este rótulo. Quando um rótulo é associado a uma função de usuário, a ações do usuário são limitadas apenas aos dispositivos, scripts e cronogramas associados a esse rótulo. Para obter mais informações sobre funções de usuário, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.

3. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Aplicar o rótulo Controle de aplicativos em dispositivos

Visualização dos detalhes do rótulo manual

É possível visualizar os detalhes do rótulo manual, como os membros do rótulo, restrições de uso e informações de local alternativo.

1. Acesse a página *Detalhe do rótulo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel *Gerenciamento de rótulos*, clique em **Visualizar e editar a lista mestre de rótulos** na seção **Rótulos** para exibir a página *Rótulos*.
2. Para exibir ou ocultar grupos de rótulos, selecione **Mostrar grupos de rótulos** ou **Ocultar grupos de rótulos** no menu *Escolher ação*.
3. Para ver os membros de um rótulo, clique no número em uma coluna, como *Dispositivos*, *Usuários*, *Software* e assim por diante.
4. Para visualizar detalhes do rótulo, clique no nome vinculado de um rótulo.

   A página *Detalhes do rótulo* **é exibida.**
5. Na seção *Itens rotulados*, clique no botão **Adicionar**, próximo aos cabeçalhos da seção para expandir ou recolher a visualização: +.

Exclusão de rótulos manuais

Antes de excluir um rótulo manual, você deve removê-lo de todos os itens aos quais ele está aplicado. Não é possível excluir rótulos manuais aplicados a quaisquer itens.

Além disso, se um rótulo manual contiver um Rótulo inteligente ou um Rótulo do protocolo LDAP, você deverá excluir um deles para poder excluir o rótulo manual. Os rótulos manuais não poderão ser excluídos se contiverem Rótulos inteligentes ou Rótulos LDAP.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Remova o rótulo de todos os itens aos quais ele foi aplicado. Por exemplo, para remover o rótulo de dispositivos:
   a. Clique em **Inventário**.

      A página *Dispositivos* **é exibida.**
   b. Na lista suspensa *Exibir por*, selecione **Rótulo** > **Nome do rótulo**.

      A página *Dispositivos* **mostra os itens aos quais o rótulo está aplicado.**
   c. Selecione todos os itens da lista.
   d. Selecione **Escolher ação** > **Remover rótulos** > **Nome do rótulo**.
3. Depois da remoção do rótulo de todos os itens, clique em **Início** > **Rótulos** > **Gerenciamento de rótulo**.

   A página *Rótulos do patch* **é exibida.**
4. Marque as caixas de seleção ao lado de um ou mais rótulos.
5. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Gerenciamento de rótulos inteligentes

É possível adicionar Rótulos inteligentes para dispositivos, aplicativos na página Software, patches, resultados da descoberta e pacotes de atualização Dell.

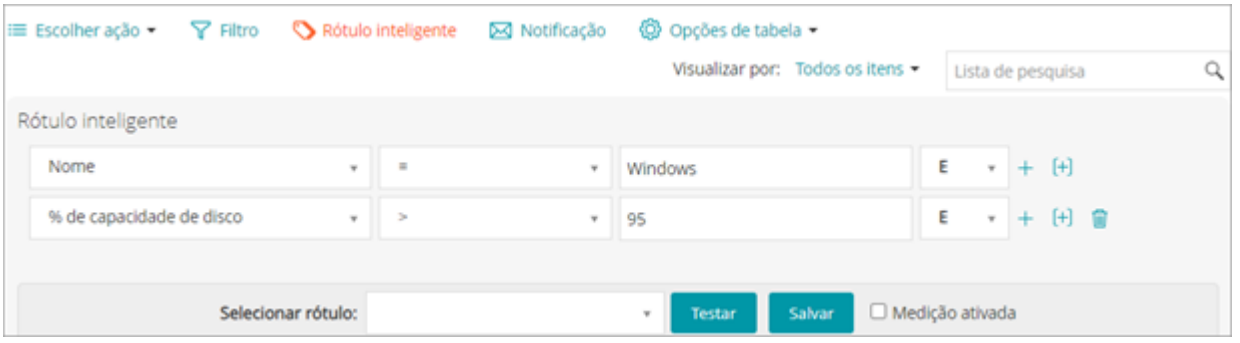
Os Rótulos inteligentes não podem ser criados para aplicativos na página *Catálogo de software*.

Adicionar rótulos inteligentes

É possível adicionar Rótulos inteligentes na seção *Rótulos* e das páginas de lista em que Rótulos inteligentes são usados, como a lista *Dispositivos*.

1. Acesse a página *Detalhe do rótulo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel *Gerenciamento de rótulos*, clique em **Rótulos automáticos com base em critérios de pesquisa avançada** na seção **Rótulos** para exibir a página *Rótulos inteligentes*.
   d. Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Tipo de rótulo inteligente**.

      A solução exibe os critérios de *Rótulo inteligente* para o tipo de rótulo que você selecionou. Por exemplo, se você seleciona Novo > Rótulo inteligente de software, os critérios de software são exibidos. Se selecionar Novo > Rótulo inteligente de dispositivo, os critérios de *Dispositivos* são exibidos.
2. Especifique os critérios de pesquisa usando os campos disponíveis.
   # Para adicionar uma linha, clique em **Adicionar linha**.
   # Para adicionar um subconjunto de regras, selecione **E** ou **OU** na lista suspensa de operadores à direita dos critérios de Rótulo inteligente e clique em **Adicionar grupo**.



3. Clique em **Testar** para exibir os itens que correspondem aos critérios especificados.
4. Ajuste os critérios como for preciso, até que os resultados sejam os esperados.
5. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, realize um dos seguintes procedimentos:
   - **Selecione um rótulo existente para associar ao Rótulo inteligente. Digite no campo *Escolher rótulo* para procurar por rótulos existentes.**

     NOTA: Se selecionar um grupo de rótulos em vez de um rótulo, você não conseguirá aplicar o Rótulo inteligente a um cronograma de patches. Os cronogramas de patches só podem usar Rótulos inteligentes com base em um único item.
   - **Digite um novo nome para o Rótulo inteligente no campo *Escolher rótulo* e pressione Enter ou Retornar.**

     NOTA: Pressione **Enter** ou **Retornar** após inserir um novo nome de Rótulo inteligente para mover o texto do campo de busca para o campo do rótulo.
6. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Rotulação de dispositivos para agrupá-los

Uso de rótulos inteligentes com resultados da localização

Exemplo: Combinação de rótulos inteligentes para identificar os dispositivos

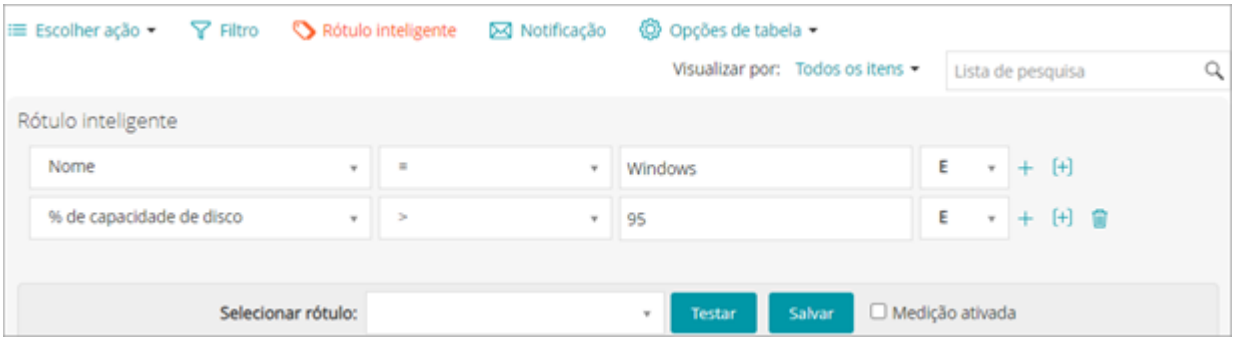
Este exemplo mostra como combinar três Rótulos inteligentes para identificar dispositivos que executam o Windows 7 ou Windows 8 sem o aplicativo McAfee® VirusScan®.

A seguir estão os três Rótulos inteligentes criados neste exemplo:

- O primeiro rótulo inteligente, *Win78*, é aplicado a dispositivos que tenham sistemas operacionais Windows 7 ou Windows 8. Esse rótulo tem uma ordem de execução de 1.
- O segundo rótulo inteligente, *MissingVirusScan*, é aplicado a dispositivos que não tenham o aplicativo VirusScan instalado. Esse rótulo também tem uma ordem de execução de 1.
- O terceiro rótulo inteligente, *Win78MissingVirusScan*, é aplicado a dispositivos que tenham os rótulos inteligentes *Win78* e *MissingVirusScan* aplicados. Esse rótulo tem ordem de execução de 2, de forma que ele é executado depois dos dois primeiros rótulos.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Crie um rótulo inteligente de dispositivo para identificar o sistema operacional:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
   b. Clique na guia **Rótulo inteligente** acima da lista à direita.

      O painel *Rótulo inteligente* **é exibido.**



   c. Especifique os critérios necessários para o sistema operacional Windows 7:

      `Sistema operacional: Nome | contém | Windows 7`

   d. Selecione **OU** na lista suspensa de operadores, clique em **Adicionar linha** e especifique os critérios obrigatórios para o sistema operacional Windows 8:

      `Sistema operacional: Nome | contém | Windows 8`

   e. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, digite um nome para o rótulo como Win78 e clique em **Rótulo inteligente**.
3. Crie um rótulo inteligente de dispositivo para localizar dispositivos sem o aplicativo VirusScan:
   a. No painel *Rótulo inteligente*, na página de *Dispositivos*, especifique os critérios necessários para localizar os dispositivos que não têm o aplicativo VirusScan instalado:

      `Software: Títulos de software | não contêm | VirusScan`

b. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, digite um nome para o rótulo, como MissingVirusScan e clique em **Rótulo inteligente**.

4. Crie um rótulo inteligente de dispositivo que use os rótulos inteligentes criados nas etapas anteriores.
5. Crie um rótulo inteligente para o aplicativo:
   a. No painel *Rótulo inteligente* na página de *Dispositivos*, especifique os critérios para identificar dispositivos com o rótulo inteligente *Win78* aplicado:

      `Informações de identidade do dispositivo: Nomes de rótulo | = | Win78`

   b. Selecione **E** na lista suspensa de operadores, clique em **Adicionar linha** e especifique os critérios para identificar dispositivos com o Rótulo inteligente *MissingVirusScan* aplicado:

      `Informações de identidade do dispositivo: Nomes de rótulo | = | MissingVirusScan`

   c. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, digite um nome para o rótulo como Win78MissingVirusScan e clique em **Rótulo inteligente**.
6. Defina a ordem de execução dos rótulos inteligentes:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   b. No painel *Gerenciamento de rótulos*, clique em **Rótulos automáticos com base em critérios de pesquisa avançada** na seção **Rótulos** para exibir a página *Rótulos inteligentes*.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Rótulos do pedido** > **Rótulos inteligentes do dispositivo**.

      A página *Ordem dos Rótulos inteligentes de dispositivo* **é exibida.**

   d. Clique no botão **Editar** à direita do rótulo *Win78*: .
   e. Na coluna *Ordem*, digite 1 e clique em **Salvar**.
   f. Clique no botão **Editar** à direita do rótulo *MissingVirusScan*: .
   g. Na coluna *Ordem*, digite 1 e clique em **Salvar**.
   h. Clique no botão **Editar** à direita do rótulo *Win78MissingVirusScan*: .
   i. Na coluna *Ordem*, digite 2 e clique em **Salvar**.
   j. Clique em **Salvar** na parte inferior da lista.

      O rótulo *Win78* **e o rótulo** *MissingVirusScan* **são definidos para serem executados antes do rótulo** *Win78MissingVirusScan***. Isso garante que os dispositivos com Windows 7 e 8 que não tenham o aplicativo VirusScan sejam rotulados antes da execução do rótulo** *Win78MissingVirusScan***.**

Edição de rótulos inteligentes

Você pode alterar as consultas SQL usadas em Rótulos inteligentes se necessário.

Ao alterar a consulta SQL usada para um Rótulo inteligente de software, o Rótulo inteligente será aplicado ou removido imediatamente dos itens que corresponderem aos novos critérios. Os Rótulos inteligentes do dispositivo são aplicados ou removidos de dispositivos quando as informações de inventário do dispositivo são atualizadas.

Se você editar manualmente o SQL de um Rótulo inteligente, não será mais possível editar o rótulo usando um modelo de Rótulos inteligentes. Isso acontece porque o modelo não pode ser usado para editar o SQL personalizado.

1. Acesse a página *Detalhe do rótulo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel *Gerenciamento de rótulos*, clique em **Rótulos automáticos com base em critérios de pesquisa avançada** na seção **Rótulos** para exibir a página *Rótulos inteligentes*.

d. Clique no nome de um rótulo inteligente ou clique no botão **Editar** à esquerda do nome do Rótulo inteligente.

NOTA: Se o SQL do Rótulo inteligente foi editado manualmente, o botão *Editar* não será exibido.

2. Realize um dos seguintes procedimentos:
   - **Marque ou desmarque a caixa de seleção** *Ativação da medição* **para ativar ou desativar a medição para rótulos inteligentes de dispositivos.**
   - **No campo** *Rótulo atribuído*, **selecione o rótulo que você deseja associar ao rótulo inteligente.**
   - **Clique em Detalhes para acessar a página de detalhe do rótulo atribuído.**
   - **Se o Rótulo inteligente tiver sido criado com o modelo de Rótulo inteligente e o SQL não tiver sido editado manualmente, clique no link ao lado de** *usar editor original*.
   - **Para editar manualmente o SQL do rótulo inteligente, clique no link ao lado de** *usando este editor*.

CAUTION: **CUIDADO: Se você editar manualmente o SQL de um Rótulo inteligente, não será mais possível editar o rótulo usando um modelo de Rótulos inteligentes. Isso acontece porque o assistente não pode ser usado para editar o SQL personalizado.**

3. **Opcional**: Clique em **Duplicar** para criar um novo rótulo inteligente que usa a mesma consulta SQL.
4. Clique em **Salvar**.

NOTA: Quando você clica em **Duplicar** para criar um rótulo, só é possível atribuí-lo a um novo rótulo.

Configuração de rótulos para contas de usuário.

Você pode usar rótulos para agrupar contas de usuário da mesma maneira que você faz para agrupar dispositivos e software na seção *Inventário*. Além disso, é possível usar rótulos inteligentes para conceder níveis de acesso aos usuários. Por exemplo, você poderia usar rótulos para definir quem pode enviar, aceitar, rejeitar, trabalhar e solucionar tíquetes do Service desk.

Além disso, todos os rótulos na seção *Inventário* podem funcionar como rótulos de usuário no Service Desk, uma vez que tenham sido criados sem restrições. Se tiverem sido criados com restrições, você pode modificá-los ou criar rótulos sem restrições nas seções do *Inventário*.

Adição de um rótulo Todos os proprietários de tíquetes

Para dar ao usuário permissão de assumir responsabilidade pelos tíquetes do Service desk, você pode criar um rótulo Todos os proprietários de tíquetes que possa ser aplicado a contas de usuário.

1. Acesse a página *Detalhe do rótulo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel *Gerenciamento de rótulos*, clique em **Rótulos automáticos com base em critérios de pesquisa avançada** na seção **Rótulos** para exibir a página *Rótulos inteligentes*.
   d. Selecione **Escolher ação** > **Novo rótulo manual**.

Tip: **DICA:** Evite usar barras invertidas (\) em nomes de rótulo. Se você precisar usar uma barra invertida no nome de rótulo, adicione uma segunda barra invertida (\\) para escapar.

2. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	O nome do rótulo. Este nome aparece na lista *Rótulos*. Digite um nome como Todos os proprietários de tíquete.
Descrição	Qualquer informação que você queira acrescentar.

3. Clique em **Salvar**.

O novo rótulo fica disponível no menu **Escolher ação** > **Aplicar rótulo** da página *Usuários*. Para atribuir o rótulo à equipe do Service desk ao importar dados de usuário, consulte Importação de usuários de um servidor do protocolo LDAP.

Utilização de Rótulos inteligentes para patches

Você pode usar Rótulos inteligentes para agrupar automaticamente patches e dispositivos. Também é possível rotular manualmente patches e dispositivos, mas geralmente os Rótulos inteligentes são mais eficientes porque são aplicados de maneira automática.

Por exemplo, você pode criar um Rótulo inteligente que corresponda a todos os patches do Windows 7. Sempre que um desses patches fica disponível para a solução, o rótulo é aplicado a ele. Se você configurar um cronograma de aplicação de patch para detecção e implantação automática nos dispositivos com esse rótulo, o patch será automaticamente implantado nos computadores do Windows 7 do inventário.

É possível criar um esquema de colocação de rótulos que organize os patches por sistema operacional e relevância, como **P (Patch) Relevância do sistema operacional**. Por exemplo:

- P Win7
- P Win7 Crítico
- P Win7 Importante
- P MS Office
- P Leopard
- P Mac10.8 Teste crítico

De maneira semelhante, crie Rótulos inteligentes de dispositivo para especificar os dispositivos (D) em que deseja instalar patches:

- D Todos os desktops
- D Todos os servidores
- D Todos os laptops

A solução avalia as informações fornecidas pelos Agentes no check-in e aplica Rótulos inteligentes de dispositivo se os dados corresponderem ao critério do rótulo.

Os Rótulos inteligentes de patch são imediatamente aplicados a patches existentes que satisfazem os critérios. O rótulo é adicionado a novos patches que satisfazem os critérios quando eles são baixados.

Adição de Rótulo inteligente para patches de SO críticos

É possível criar um Rótulo inteligente para identificar patches de SO críticos (sistema operacional).

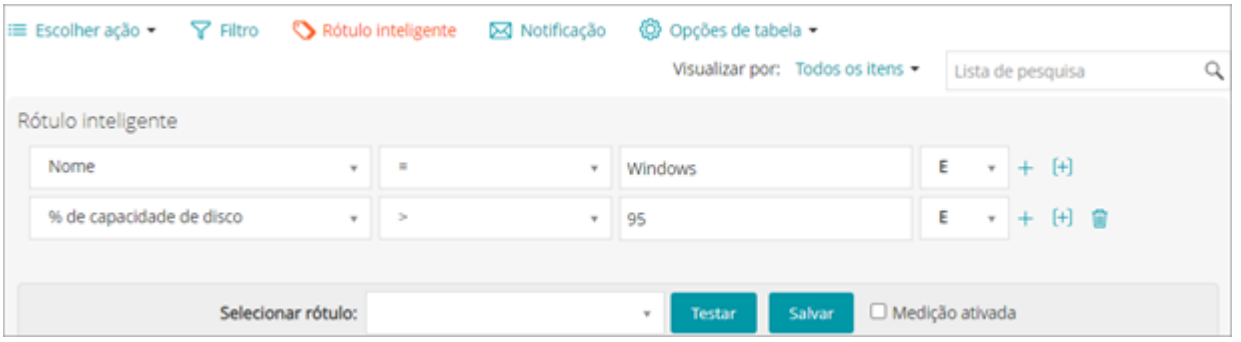
1. Acesse a lista *Catálogo de patches*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.

c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** na seção **Catálogo** para exibir a página *Catálogo de patches*.

2. Clique na guia **Rótulo inteligente** acima da lista à direita.

O painel *Rótulo inteligente* é exibido.



3. Especifique os critérios de Rótulo inteligente:

a. Especifique os critérios que identificam os patches ativos:

```
Informações de listagem de patches: Status | é | Ativo
```

b. Clique em **Adicionar linha** e especifique os critérios que identificam os patches críticos:

```
E | Informações de listagem de patches: Gravidade | é | crítica
```

c. Clique em **Adicionar linha** e especifique os critérios que identificam os patches do Windows:

```
E | Informações de listagem de patches: Sistema operacional | é |
Windows
```

d. Clique em **Adicionar linha** e especifique os critérios que identificam os patches do sistema operacional:

```
E | Informações de listagem de patches: Categoria | é | SO
```

4. Clique em **Testar** para exibir os itens que correspondem aos critérios da pesquisa.
5. Ajuste os critérios como for preciso, até que os resultados sejam os esperados.
6. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, realize um dos seguintes procedimentos:

- **Selecione um rótulo existente para associar ao Rótulo inteligente. Digite no campo *Escolher rótulo* para procurar por rótulos existentes.**

> **NOTA:** Se selecionar um grupo de rótulos em vez de um rótulo, você não conseguirá aplicar o Rótulo inteligente a um cronograma de patches. Os cronogramas de patches só podem usar Rótulos inteligentes com base em um único item.

- **Digite um novo nome para o Rótulo inteligente no campo *Escolher rótulo* e pressione Enter ou Retornar.**

> **NOTA:** Pressione **Enter** ou **Retornar** após inserir um novo nome de Rótulo inteligente para mover o texto do campo de busca para o campo do rótulo.

7. Clique em **Salvar**.

O Rótulo inteligente é aplicado a patches existentes que satisfazem os critérios. O rótulo é adicionado a novos patches que satisfazem os critérios quando eles são baixados.

Inscreva-se nos patches. Consulte Inscrição e download de patches.

Adição de um Rótulo inteligente para novos patches

É possível criar um Rótulo inteligente para identificar rapidamente novos patches que devem ser implantados.

1. Acesse a lista *Catálogo de patches*:

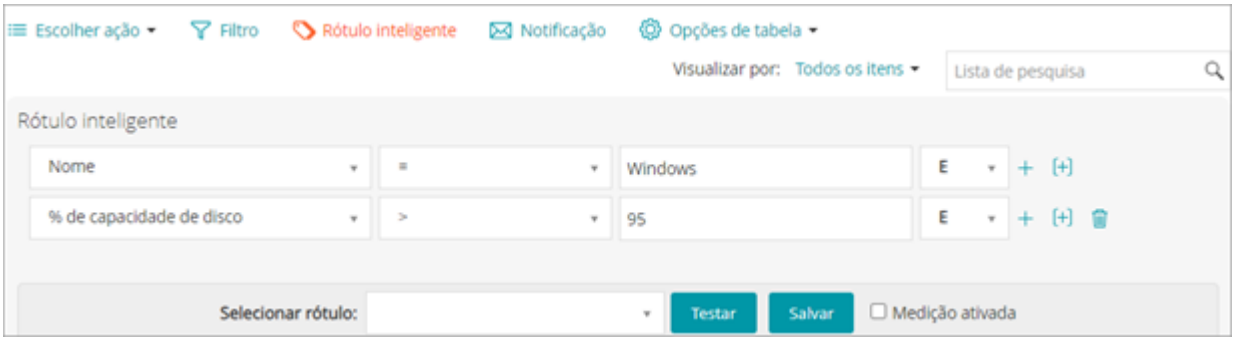
a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.

c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** na seção **Catálogo** para exibir a página *Catálogo de patches*.

2. Clique na guia **Rótulo inteligente** acima da lista à direita.

   O painel *Rótulo inteligente* é exibido.



3. Especifique os critérios de Rótulo inteligente:

   a. Especifique os critérios que identificam os patches adicionados depois de uma determinada data:

      `Informações de listagem de patches: Data da versão | > <data aaaa-mm-dd`

   b. Clique em **Adicionar linha** e especifique os critérios que identificam os patches que não são críticos:

      `E | Informações de listagem de patches: Impacto | não é | Crítico`

   c. Clique em **Adicionar linha** e especifique os critérios que identificam os patches ativos:

      `E | Informações de listagem de patches: Status | é | Ativo`

4. Clique em **Testar**.

   São exibidos todos os patches não críticos adicionados depois da data especificada.

5. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, realize um dos seguintes procedimentos:

   - **Selecione um rótulo existente para associar ao Rótulo inteligente. Digite no campo *Escolher rótulo* para procurar por rótulos existentes.**

     NOTA: Se selecionar um grupo de rótulos em vez de um rótulo, você não conseguirá aplicar o Rótulo inteligente a um cronograma de patches. Os cronogramas de patches só podem usar Rótulos inteligentes com base em um único item.

   - **Digite um novo nome para o Rótulo inteligente no campo *Escolher rótulo* e pressione Enter ou Retornar.**

     NOTA: Pressione **Enter** ou **Retornar** após inserir um novo nome de Rótulo inteligente para mover o texto do campo de busca para o campo do rótulo.

6. Clique em **Salvar**.

   O Rótulo inteligente é aplicado a patches existentes que satisfazem os critérios. O rótulo é adicionado a novos patches que satisfazem os critérios quando eles são baixados.

Inscreva-se nos patches. Consulte Inscrição e download de patches.

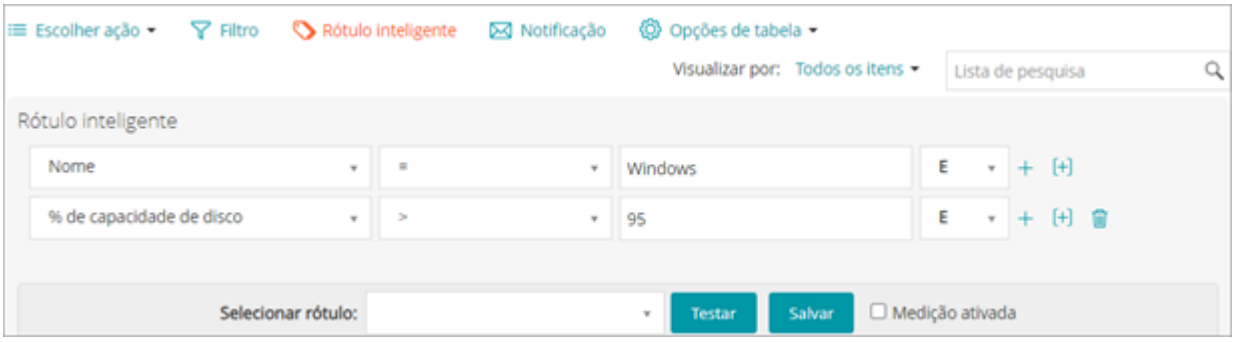
Uso de rótulos inteligentes com resultados da localização

Os rótulos inteligentes podem ser usados para designar rótulos automaticamente a resultados da localização que atendam aos critérios especificados. Isso inclui resultados DNS, Soquete e SNMP em uma única sub-rede ou em várias sub-redes.

Adição de Rótulos inteligentes dos Resultados da descoberta

Você pode adicionar Rótulos inteligentes aos Resultados da descoberta para agrupar e gerenciar resultados.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Selecione **Inventário** > **Resultados da descoberta** para exibir a página *Resultados da descoberta*.
3. Clique na guia **Rótulo inteligente** acima da lista à direita para exibir o painel *Rótulo inteligente*.



4. Selecione critérios de rótulo inteligente:
   - **Selecione um atributo na lista suspensa mais à esquerda. Por exemplo: Informações do dispositivo: Teste de ping.**
   - **Selecione uma condição na lista suspensa do meio. Por exemplo: tem.**
   - **Selecione o atributo de status na próxima lista suspensa. Por exemplo: Falha.**
5. Clique em **Testar** para exibir os itens que correspondem aos critérios da pesquisa.
6. Ajuste os critérios como for preciso, até que os resultados sejam os esperados.
7. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, realize um dos seguintes procedimentos:
   - **Selecione um rótulo existente para associar ao Rótulo inteligente. Digite no campo *Escolher rótulo* para procurar por rótulos existentes.**

     NOTA: Se selecionar um grupo de rótulos em vez de um rótulo, você não conseguirá aplicar o Rótulo inteligente a um cronograma de patches. Os cronogramas de patches só podem usar Rótulos inteligentes com base em um único item.
   - **Digite um novo nome para o Rótulo inteligente no campo *Escolher rótulo* e pressione Enter ou Retornar.**

   NOTA: Pressione **Enter** ou **Retornar** após inserir um novo nome de Rótulo inteligente para mover o texto do campo de busca para o campo do rótulo.
8. Clique em **Salvar**.

O Rótulo inteligente é aplicado ou removido automaticamente dos Resultados da localização que corresponderem aos critérios especificados. Na próxima vez em que o Cronograma de descoberta for executado, o Rótulo inteligente é aplicado aos dispositivos descobertos.

Alteração da ordem de execução dos Rótulos inteligentes dos resultados da descoberta

É possível especificar a ordem na qual os rótulos inteligentes são executados ao alterar os valores de ordem.

Os rótulos inteligentes têm o valor de ordem padrão de 100. Os rótulos inteligentes com valores mais baixos são executados antes dos que têm valores mais altos. Consulte Atribuição da ordem de execução do Rótulo inteligente.

Adição de Rótulos inteligentes para dispositivos

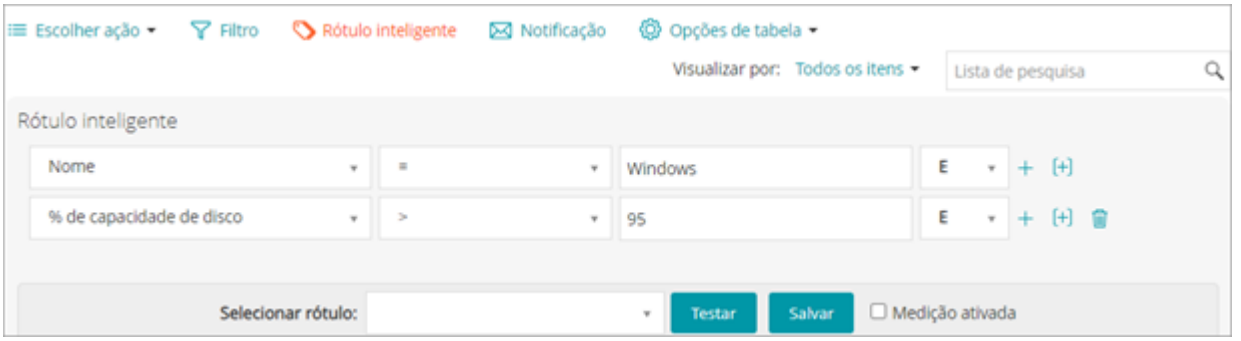
Você pode criar Rótulos inteligentes para organizar dispositivos por tipo, como laptop, desktop e servidor. Depois de criar Rótulos inteligentes para dispositivos, você pode agendar a implantação dos patches nos dispositivos com base em seus rótulos.

Adição de um Rótulo inteligente para desktops

É possível criar um Rótulo inteligente para identificar dispositivos que necessitam de patches para desktop.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Clique na guia **Rótulo inteligente** acima da lista à direita.

   O painel *Rótulo inteligente* **é exibido.**



3. Especifique os critérios de Rótulo inteligente:
   a. Especifique os critérios necessários para eliminar servidores:

      `Sistema operacional: Nome | não contém | Servidor`

   b. Clique em **Adicionar linha** e especifique os critérios necessários para eliminar laptops:

      `E | Informações sobre o fabricante e sobre o BIOS: Tipo de chassi | não contém | Laptop`

Outros critérios úteis para identificar desktops incluem:

Nomes de sistemas, se você atribuir a todos os seus desktops um nome semelhante.

Modelos de sistemas, como todos os sistemas com **XPS** no nome do modelo.

Endereços IP completos ou parciais usando o critério **contém**.

Números de série do BIOS, ou use o critério **Inclui número de série parcial**. Isso é útil se você tiver adquirido desktops com números sequenciais. Para obter mais informações, consulte o seu fornecedor.

Título do software, caso os desktops tenham um título em comum.

4. Clique em **Testar** para exibir os itens que correspondem aos critérios da pesquisa.
5. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, realize um dos seguintes procedimentos:

   - **Selecione um rótulo existente para associar ao Rótulo inteligente. Digite no campo *Escolher rótulo* para procurar por rótulos existentes.**

     NOTA: Se selecionar um grupo de rótulos em vez de um rótulo, você não conseguirá aplicar o Rótulo inteligente a um cronograma de patches. Os cronogramas de patches só podem usar Rótulos inteligentes com base em um único item.

   - **Digite um novo nome para o Rótulo inteligente no campo *Escolher rótulo* e pressione Enter ou Retornar.**

     NOTA: Pressione **Enter** ou **Retornar** após inserir um novo nome de Rótulo inteligente para mover o texto do campo de busca para o campo do rótulo.

6. Clique em **Salvar** para criar um rótulo inteligente.
7. **Opcional**: Para confirmar se o novo rótulo aparece na lista *Rótulos*, selecione **Início** > **Rótulos** > **Rótulos inteligentes** ou **Gerenciamento de rótulo**.

   O novo rótulo aparecerá vazio em princípio. Quando os dispositivos são inventariados, caso correspondam aos critérios do Rótulo inteligente, o rótulo é aplicado a eles.

8. Teste o Rótulo inteligente:

   a. Clique em **Inventário** > **Dispositivos** para exibir a página *Dispositivos*.

   b. Clique no nome de um dispositivo que corresponda aos critérios, mas para o qual o rótulo ainda não tenha sido aplicado.

   c. Na página *Detalhes do dispositivo*, clique em **Forçar inventário**.

      Se o Rótulo inteligente estiver funcionando corretamente, o dispositivo faz o check-in e o rótulo é aplicado a ele.

   Forçar inventário estará disponível apenas se a conexão do protocolo de mensagens do Agente para um dispositivo gerenciado por Agente estiver ativa ou para dispositivos sem Agente, se o dispositivo estiver ao alcance.

Adição de um Rótulo inteligente para servidores

É possível criar um Rótulo inteligente para identificar dispositivos que necessitam de patches para servidores.

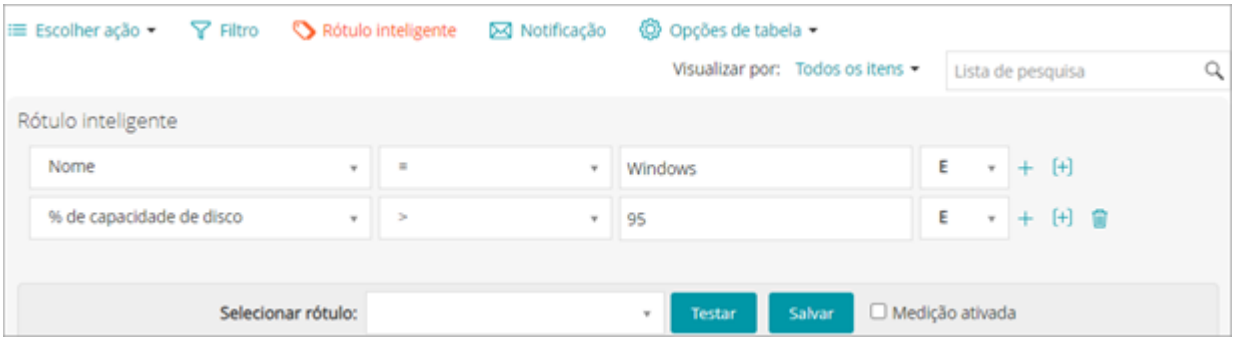
1. Acesse a lista *Dispositivos*:

   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.

2. Clique na guia **Rótulo inteligente** acima da lista à direita.

   O painel *Rótulo inteligente* é exibido.



3. Especifique os critérios de pesquisa:
   a. Especifique os critérios necessários para identificar servidores:

      `Sistema operacional: Nome | contém | Servidor`

   b. Clique em **Adicionar linha** e especifique os critérios necessários para eliminar laptops:

      `E | Informações sobre o fabricante e sobre o BIOS: Tipo de chassi | não contém | Laptop`

   Outros critérios úteis para identificar servidores incluem:

   # Nomes de sistemas, se você atribuir a todos os seus servidores um nome semelhante.

   # Endereços IP completos ou parciais usando o critério **contém**.

   # Números de série do BIOS, ou use o critério **Inclui número de série parcial**. Isso é útil se você tiver adquirido servidores com números sequenciais. Para obter mais informações, consulte o seu fornecedor.

   # Título do software, caso os servidores tenham um título em comum.

4. Clique em **Testar** para exibir os itens que correspondem aos critérios da pesquisa.
5. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, realize um dos seguintes procedimentos:

   - **Selecione um rótulo existente para associar ao Rótulo inteligente. Digite no campo *Escolher rótulo* para procurar por rótulos existentes.**

     NOTA: Se selecionar um grupo de rótulos em vez de um rótulo, você não conseguirá aplicar o Rótulo inteligente a um cronograma de patches. Os cronogramas de patches só podem usar Rótulos inteligentes com base em um único item.

   - **Digite um novo nome para o Rótulo inteligente no campo *Escolher rótulo* e pressione Enter ou Retornar.**

     NOTA: Pressione **Enter** ou **Retornar** após inserir um novo nome de Rótulo inteligente para mover o texto do campo de busca para o campo do rótulo.

6. Clique em **Salvar**.
7. **Opcional**: Para confirmar se o novo rótulo aparece na lista *Rótulos*, selecione **Início** > **Rótulos** > **Rótulos inteligentes** ou **Gerenciamento de rótulo**.

   O novo rótulo aparecerá vazio em princípio. Quando os dispositivos são inventariados, caso correspondam aos critérios do Rótulo inteligente, o rótulo é aplicado a eles.

8. Teste o Rótulo inteligente:
   a. Clique em **Inventário** > **Dispositivos** para exibir a página *Dispositivos*.
   b. Clique no nome de um dispositivo que corresponda aos critérios, mas para o qual o rótulo ainda não tenha sido aplicado.
   c. Na página *Detalhes do dispositivo*, clique em **Forçar inventário**.

      Se o Rótulo inteligente estiver funcionando corretamente, o dispositivo faz o check-in e o rótulo é aplicado a ele.

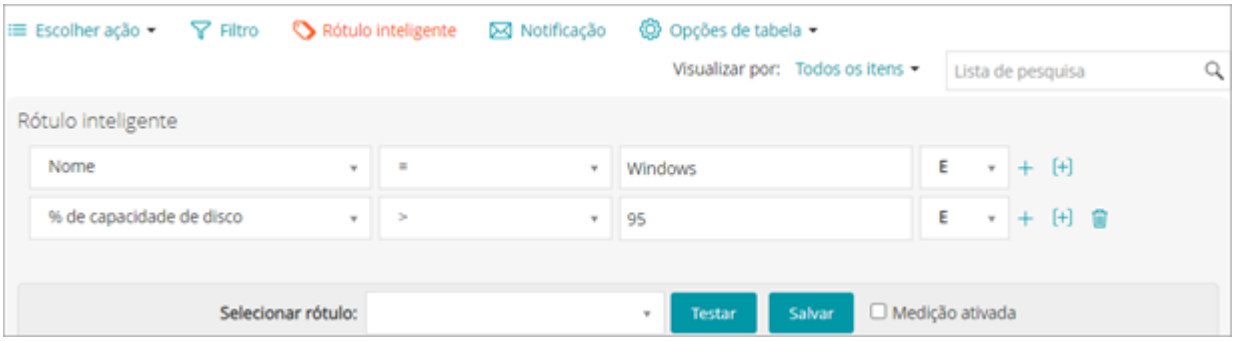
Forçar inventário estará disponível apenas se a conexão do protocolo de mensagens do Agente para um dispositivo gerenciado por Agente estiver ativa ou para dispositivos sem Agente, se o dispositivo estiver ao alcance.

Adição de um Rótulo inteligente para laptops

É possível criar um Rótulo inteligente para identificar dispositivos que necessitam de patches para laptop.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Clique na guia **Rótulo inteligente** acima da lista à direita.

   O painel *Rótulo inteligente* **é exibido.**



3. Especifique os critérios de pesquisa:
   a. Especifique os critérios necessários para eliminar servidores:

      `Sistema operacional: Nome | não contém | Servidor`

   b. Clique em **Adicionar linha** e especifique os critérios necessários para identificar laptops:

      `E | Informações sobre o fabricante e sobre o BIOS: Tipo de chassi | contém | Laptop`

   Outros critérios úteis para identificar laptops incluem:

   # Nomes de sistemas, se você atribuir a todos os seus laptops um nome semelhante.

   # Endereços IP completos ou parciais usando o critério **contém**.

   # Números de série do BIOS, ou use o critério **Inclui número de série parcial**. Isso é útil se você tiver adquirido laptops com números sequenciais. Para obter mais informações, consulte o seu fornecedor.

   # Título do software, caso os laptops tenham um título em comum.
4. Clique em **Testar** para exibir os itens que correspondem aos critérios da pesquisa.
5. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, realize um dos seguintes procedimentos:

   - **Selecione um rótulo existente para associar ao Rótulo inteligente. Digite no campo** *Escolher rótulo* **para procurar por rótulos existentes.**

     NOTA: Se selecionar um grupo de rótulos em vez de um rótulo, você não conseguirá aplicar o Rótulo inteligente a um cronograma de patches. Os cronogramas de patches só podem usar Rótulos inteligentes com base em um único item.

   - **Digite um novo nome para o Rótulo inteligente no campo** *Escolher rótulo* **e pressione Enter ou Retornar.**

NOTA: Pressione **Enter** ou **Retornar** após inserir um novo nome de Rótulo inteligente para mover o texto do campo de busca para o campo do rótulo.

6. Clique em **Salvar** para criar um rótulo inteligente.
7. **Opcional**: Para confirmar se o novo rótulo aparece na lista *Rótulos*, selecione **Início** > **Rótulos** > **Rótulos inteligentes** ou **Gerenciamento de rótulo**.

   O novo rótulo aparecerá vazio em princípio. Quando os dispositivos são inventariados, caso correspondam aos critérios do Rótulo inteligente, o rótulo é aplicado a eles.
8. Teste o Rótulo inteligente:
   a. Clique em **Inventário** > **Dispositivos** para exibir a página *Dispositivos*.
   b. Clique no nome de um dispositivo que corresponda aos critérios, mas para o qual o rótulo ainda não tenha sido aplicado.
   c. Na página *Detalhes do dispositivo*, clique em **Forçar inventário**.

      Se o Rótulo inteligente estiver funcionando corretamente, o dispositivo faz o check-in e o rótulo é aplicado a ele.

   Forçar inventário estará disponível apenas se a conexão do protocolo de mensagens do Agente para um dispositivo gerenciado por Agente estiver ativa ou para dispositivos sem Agente, se o dispositivo estiver ao alcance.

Atribuição da ordem de execução do Rótulo inteligente

Para executar Rótulos inteligentes sequencialmente, atribua a ordem de execução nas propriedades dos Rótulos inteligentes.

A atribuição da ordem de execução de Rótulos inteligentes pode ser útil quando você deseja executar um rótulo inteligente específico antes dos demais. Por exemplo, suponha que você tem um rótulo inteligente que identifica um conjunto de dispositivos. Se você quiser usar um segundo rótulo inteligente para refinar ainda mais o conjunto de dispositivos com base na aplicação do primeiro rótulo, é possível definir a ordem de execução de forma que o primeiro execute antes do segundo. Os rótulos inteligentes têm o valor de ordem padrão de 100. Os rótulos inteligentes com valores mais baixos são executados antes dos que têm valores mais altos.

1. Acesse a lista *Rótulo inteligente*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel Gerenciamento de rótulos, clique no link **Rótulos automáticos com base em critérios de pesquisa avançados** na seção **Rótulos inteligentes** para exibir a página *Rótulos inteligentes*.
2. No menu *Escolher ação*, seção *Pedido*, selecione o tipo de rótulo cuja ordem de execução você deseja alterar.

   A página *Ordem* **aparece, mostrando todos os Rótulos inteligentes do tipo selecionado.**
3. Para alterar o valor da ordem do rótulo inteligente:
   a. Clique no botão **Editar** à direita da coluna *Ordenar*: .
   b. Insira o valor da ordem e, em seguida, clique em **Salvar**.
4. Clique em **Salvar**.

Excluir rótulos inteligentes

A exclusão do Rótulo inteligente é útil se você precisa fazer grandes alterações nos critérios do Rótulo inteligente ao mesmo tempo em que preserva rótulos usados em tarefas como Instalações gerenciadas.

Por exemplo, é possível excluir todos os critérios de um rótulo inteligente e reaplicar novos critérios ao rótulo do contêiner. De fato, isso cria um novo rótulo inteligente usando o rótulo de contêiner existente necessário para instalações gerenciadas.

A exclusão de um Rótulo inteligente remove os critérios associados ao Rótulo inteligente, mas não exclui outros rótulos associados a ele.

1. Acesse a lista *Rótulo inteligente*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel Gerenciamento de rótulos, clique no link **Rótulos automáticos com base em critérios de pesquisa avançados** na seção **Rótulos inteligentes** para exibir a página *Rótulos inteligentes*.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais rótulos inteligentes.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Gerenciamento de grupos de rótulos

Os grupos de rótulos são gerenciados na seção *Rótulos*.

Adicionar, visualizar ou editar grupos de rótulos

É possível adicionar, visualizar e editar grupos de rótulos, conforme necessário.

1. Acesse a página *Detalhes do grupo de rótulos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel Gerenciamento de rótulos, clique no link **Visualizar e editar a lista mestre de rótulos** na seção **Rótulos** para exibir a página *Rótulos*.
   d. Exiba a página *Detalhes do grupo de rótulos* executando um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de um grupo de rótulos
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo grupo de rótulos**.
2. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	O nome do grupo de rótulos.
Descrição	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Restringir o uso do grupo de rótulos para	(Opcional) As categorias de itens a que o rótulo ou grupo de rótulos pode ser aplicado. Se você não restringir o uso de rótulos, o rótulo ou grupo de rótulos poderá ser aplicado a qualquer item. Mas se você o restringir a categorias como Aplicativos e Patches, o rótulo ou grupo de rótulos só poderá ser aplicado a aplicativos e patches. Não será possível aplicá-lo a outros itens, como dispositivos.

Opção	Descrição
Medição de uso do software	Marque ou desmarque esta caixa de seleção para habilitar ou desabilitar a medição dos Rótulos de dispositivo.
Permitir controle do aplicativo	Habilita o controle do aplicativo nos dispositivos. Software marcado como Não permitido tem sua execução bloqueada em dispositivos com o rótulo aplicado.
Grupo de rótulos	(Opcional) O grupo de rótulos ao qual o rótulo foi atribuído. Para atribuir o rótulo a um grupo de rótulos, clique em **Editar** ao lado do campo *Grupo de rótulos* e selecione um grupo de rótulos. Isso é útil se houver muitos rótulos e você quiser organizá-los em sub-rótulos. Por exemplo, você pode incluir os rótulos de aplicativos licenciados em um Grupo de rótulo de software nomeado *Licenças*. Além disso, os rótulos herdam todas as restrições dos grupos aos quais eles pertencem.

3. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Aplicar o rótulo Controle de aplicativos em dispositivos

Atribuir ou remover rótulos dos grupos de rótulos

Os rótulos podem ser atribuídos a grupos e eles podem ser associados a mais de um grupo de rótulos. Os rótulos herdam as restrições dos grupos aos quais eles pertencem.

1. Acesse a lista *Rótulos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel Gerenciamento de rótulos, clique no link **Visualizar e editar a lista mestre de rótulos** na seção **Rótulos** para exibir a página *Rótulos*.
2. Marque as caixas de seleção ao lado dos rótulos que deseja atribuir a um grupo.
3. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar grupo de rótulos** e, em seguida, selecione o grupo de rótulos ao qual você deseja atribuir o rótulo.

   Aplicar grupos de rótulos só aparece se você tiver grupos de rótulos em sua solução.

   O nome do grupo de rótulos aparece ao lado dos rótulos selecionados.
4. Marque a caixa de seleção ao lado dos rótulos que deseja remover de um grupo.
5. Selecione **Escolher ação** > **Remover grupos de rótulos** e, em seguida, selecione o grupo do qual você deseja remover os rótulos.

   Remover grupos de rótulos só aparece se você tiver grupos de rótulos em sua solução.

   O nome do grupo de rótulos não aparece mais ao lado do nome do(s) rótulo(s) selecionados.

Excluir grupos de rótulos

Só é possível excluir grupos de rótulos se eles não contiverem rótulos ou subgrupos.

Se um grupo de rótulos contiver rótulos ou subgrupos, será necessário removê-los para poder excluir o grupo.

1. Acesse a lista *Rótulos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel Gerenciamento de rótulos, clique no link **Visualizar e editar a lista mestre de rótulos** na seção **Rótulos** para exibir a página *Rótulos*.
2. Se o grupo de rótulos não possuir rótulos ou subgrupos:
   a. Marque a caixa de seleção próxima ao nome do grupo
   b. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

      O grupo de rótulos é removido.
3. Se o grupo possuir rótulos ou subgrupos:
   a. Clique no nome do grupo de rótulos para exibir a página *Detalhes do grupo de rótulos*.
   b. Na seção *Itens rotulados* perto da parte inferior da página, clique no botão **Adicionar** para expandir a seção *Rótulos*: +.
   c. Clique no nome de um rótulo ou grupo de rótulos para exibir a sua página de detalhe.
   d. No campo *Grupo de rótulos*, clique em **Editar**.
   e. Na janela *Atribuir a Grupo de rótulos*, clique no botão **Excluir** ao lado do rótulo que deseja remover: 🗑.
   f. Clique em **OK** e clique em **Salvar**.
   g. Depois de remover todos os rótulos e subgrupos do grupo de rótulos, marque a caixa de seleção ao lado do nome do grupo de rótulos na página *Rótulos*.
   h. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Gerenciamento de rótulos LDAP

Os rótulos do protocolo LDAP são gerenciados na seção *Rótulos*.

Adição ou edição de rótulos do protocolo LDAP

É possível adicionar e editar rótulos LDAP conforme necessário. Certifique-se de testar rótulos LDAP antes de habilitá-los.

1. Acesse a página *Detalhe do rótulo do protocolo LDAP*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel Gerenciamento de rótulos, clique no link **Rótulos automáticos com base no protocolo LDAP ou na pesquisa do Active Directory** na seção **Rótulos do protocolo LDAP** para exibir a página *Rótulos do protocolo LDAP*.

d. Exiba a página *Detalhe do rótulo do protocolo LDAP* executando um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de um rótulo do protocolo LDAP.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Ativado	Ativar a solução para executar um Rótulo do protocolo LDAP. **NOTA:** Marque a caixa de seleção *Ativado* apenas após testar o rótulo do protocolo LDAP para verificar que os critérios do protocolo LDAP estão corretos e que os rótulos são aplicados como devem.
Tipo	O tipo do rótulo do protocolo LDAP. Há dois tipos de rótulos LDAP: • **Dispositivo**: Rótulos aplicados a registros de dispositivo. Isso é útil se você quiser agrupar dispositivos automaticamente por nome, descrição e outros critérios do Protocolo LDAP. Quando os dispositivos são inventariados, essa consulta é executada no servidor do protocolo LDAP para determinar se algum dispositivo contém atributos do protocolo LDAP com valores que correspondem aos critérios do filtro de pesquisa do protocolo LDAP. Se um resultado for retornado, o dispositivo obterá o rótulo especificado no campo *Nome do rótulo associado*. Inclua pelo menos uma variável da solução, como `KBOX_COMPUTER_NAME`, em rótulos de dispositivo para o rótulo do protocolo LDAP a ser aplicado em um dispositivo. Durante o processamento do rótulo do protocolo LDAP, a variável será usada para comparar um valor do atributo no diretório do protocolo LDAP a fim de determinar se existem relações entre o objeto do protocolo LDAP e um objeto da solução. Consulte Variáveis LDAP. • **Usuário**: Rótulos aplicados a registros de usuários. Isso é útil se você quiser agrupar usuários automaticamente por domínio, localização, código de orçamento ou outros critérios do Protocolo LDAP. Os rótulos LDAP são aplicados ou removidos dos registros do usuário quando são importados manualmente para a solução ou conforme uma programação. Você pode usar variáveis de usuário, como, por exemplo, `KBOX_USER_NAME`, nos rótulos de usuário. Durante o processamento do rótulo do protocolo LDAP, a variável será usada para comparar um valor do atributo no diretório do protocolo LDAP a fim de determinar se existem relações entre o objeto do protocolo LDAP e um objeto da solução. Consulte Variáveis LDAP.

Opção	Descrição
	Tip: **DICA:** Para testar um rótulo, substitua as variáveis `KBOX_` com valores apropriados para seu ambiente e selecione **Testar**.
Rótulo associado	Rótulo manual ou de conteúdo a ser associado a este rótulo do protocolo LDAP. Cada Rótulo do protocolo LDAP deve ter um rótulo associado.
Descrição do rótulo associado	Notas do rótulo selecionado no campo *Nome de rótulo associado*.
Servidor	O endereço IP ou nome de host do servidor do protocolo LDAP. Se o endereço IP não for válido, a solução aguardará o tempo limite, resultando em demora na autenticação do protocolo LDAP. **NOTA:** Para conectar via SSL, use um endereço IP ou nome de host. Por exemplo: ldaps://hostname.
Porta	O número da porta do protocolo LDAP, que geralmente é 389 (Protocolo LDAP) ou 636 (Protocolo LDAP seguro).
DN de base	Os critérios usados para procurar contas. Esses critérios especificam um local ou contêiner na estrutura Protocolo LDAP ou do Active Directory e devem incluir todos os usuários que você quer autenticar. Digite as combinações mais específicas de OUs, DCs ou CNs que correspondam aos seus critérios, variando da esquerda (mais específico) para a direita (mais geral). Por exemplo, este caminho leva ao contêiner com usuários que você precisa autenticar: `OU=end_users,` `DC=company,DC=com`.
Pesquisa avançada	O filtro de pesquisa. Por exemplo: `(&(sAMAccountName=KBOX_USER_NAME)(memberOf=CN=financial,DC=example,DC=com))`
Credenciais	Uma credencial do LDAP da conta que a solução usa para efetuar login no servidor do protocolo LDAP com o objetivo de ler contas. Selecione da lista ou crie uma nova credencial do LDAP. Para obter mais informações sobre credenciais do LDAP, consulte Adição e edição de credenciais de usuário/senha do LDAP.

Se não tiver certeza do *DN de base* e informações de *Pesquisa avançada*, use o navegador do protocolo LDAP. Consulte Use o navegador do protocolo LDAP.

NOTA: Filtros de pesquisa negativos são formatados da seguinte maneira: `(!(sAMAccountName=David))`. Qualquer outro formato usando negativos resultará em um erro.

3. Clique no botão **Testar** para testar o seu novo rótulo. Altere os parâmetros do rótulo e o teste novamente, conforme necessário.
4. Se o rótulo do protocolo LDAP estiver pronto para ser usado, selecione a caixa *Ativado*. Caso contrário, salve o rótulo sem habilitá-lo.
5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Use o navegador do protocolo LDAP

Habilitar rótulos do protocolo LDAP

Depois de adicionar e testar um rótulo do protocolo LDAP, é possível habilitá-lo. Os rótulos do protocolo LDAP de dispositivos que são habilitados, são executados no servidor do protocolo LDAP quando os dispositivos se conectam à solução. Os rótulos Protocolo LDAP de usuários habilitados são executados de acordo com o servidor do protocolo LDAP quando os usuários são importados manualmente ou de acordo com uma programação.

Adicionar e testar um Rótulo do protocolo LDAP. Consulte Adição ou edição de rótulos do protocolo LDAP.

1. Acesse a página *Detalhe do rótulo do protocolo LDAP*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel Gerenciamento de rótulos, clique no link **Rótulos automáticos com base no protocolo LDAP ou na pesquisa do Active Directory** na seção **Rótulos do protocolo LDAP** para exibir a página *Rótulos do protocolo LDAP*.
   d. Clique no nome de um rótulo do protocolo LDAP.
2. Marque a caixa de seleção *Habilitado*.
3. Clique em **Salvar**.

Excluir rótulos LDAP

A exclusão de um rótulo do protocolo LDAP remove os critérios associados ao rótulo do protocolo LDAP, mas não exclui outros rótulos associados a ele.

1. Acesse a página *Detalhe do rótulo do protocolo LDAP*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel Gerenciamento de rótulo, clique em **Rótulos LDAP**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais Rótulos do protocolo LDAP.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Use o navegador do protocolo LDAP

O Navegador do protocolo LDAP permite navegar e pesquisar os dados localizados em um servidor do protocolo LDAP, como um servidor do Active Directory.

Para usar o Navegador do protocolo LDAP, é preciso ter o DN de associação e a senha do protocolo LDAP para fazer login no servidor do protocolo LDAP.

O Navegador do protocolo LDAP pode ser útil quando for necessário inserir informações nos campos *Pesquisar DN de base* e *Filtro de pesquisa* para consultas do protocolo LDAP.

1. Acesse o *Navegador do protocolo LDAP*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel *Gerenciamento de rótulos*, clique em **Ferramenta para navegar ou pesquisar um servidor do protocolo LDAP** na seção **Navegador do protocolo LDAP** para exibir a página *Navegador do protocolo LDAP*.
2. Especifique as configurações do *Servidor do protocolo LDAP*:

Opção	Descrição
Nome de host ou endereço IP	O endereço IP ou nome de host do servidor do protocolo LDAP. Se o endereço IP não for válido, a solução aguardará o tempo limite, resultando em demora na autenticação do protocolo LDAP. **NOTA:** Para conectar via SSL, use um endereço IP ou nome de host. Por exemplo: ldaps://hostname.
Porta	O número da porta do protocolo LDAP, que geralmente é 389 (Protocolo LDAP) ou 636 (Protocolo LDAP seguro).
Credenciais	As credenciais da conta que a solução usa para efetuar login no servidor do protocolo LDAP para ler contas. Por exemplo: `LDAP Login:CN=service_account,CN=Users,` `DC=company,DC=com`. Se o nome de usuário e a senha não forem fornecidos, a pesquisa de árvore não será executada. Cada rótulo do protocolo LDAP deve se conectar a um servidor do Active Directory ou LDAP diferente.

3. Clique em **Testar**.

   Depois de se conectar ao servidor do protocolo LDAP, o botão Avançar torna-se ativo.

   Se a operação falhar, verifique o seguinte:

   # O nome de host ou endereço IP fornecido está correto.
   # O servidor do protocolo LDAP está em execução.
   # As credenciais de login estão corretas.
4. Clique em **Avançar**.

   A janela *Restringir a pesquisa* **é exibida.**
5. Insira um filtro de pesquisa para limitar o número de resultados exibidos na parte inferior da tela.

Opção	Descrição
LDAP EasySearch	Digite a cadeia de caracteres que deseja pesquisar.
Pesquisar em	Indica se você deseja pesquisar campos indexados ou não indexados selecionando a opção apropriada, conforme necessário.
Outros atributos	Digite uma lista separada por vírgulas de campos do Active Directory que você deseja pesquisar. **NOTA:** A pesquisa não verifica se os campos especificados realmente existem no Active Directory.

6. Clique em **Ir**.

   Os resultados da pesquisa aparecem na parte inferior da tela, no painel esquerdo.
7. Clique em um nó secundário para visualizar seus atributos.

   Os atributos são exibidos no painel direito.

Configuração de contas de usuário, autenticação do protocolo LDAP e SSO

Você pode configurar e gerenciar contas de usuário, autenticar usuários com informações do protocolo LDAP e ativar login único (SSO) para usuários.

Sobre contas de usuários e autenticação do usuário

As contas de usuário podem ser criadas e gerenciadas na solução. Os usuários que acessam o **Console do administrador** e **Console do usuário** usando essas contas são conhecidos como **localmente autenticados**.

Além da autenticação local, é possível configurar autenticação externa por meio de um servidor do protocolo LDAP externo. Consulte Uso de um servidor do protocolo LDAP para autenticação do usuário.

Os tipos de contas de usuário autenticadas localmente incluem:

- **Contas de usuário de nível de sistema**. Contas que permitem que os usuários façam login no **Console de administração de sistema** para gerenciar as configurações da solução, como o nome de host e as configurações de rede. Contas no nível de sistema incluem a conta **admin** padrão para a solução. Essas contas também permitem acessar componentes no nível de organização (admiui) e o **Console do usuário**. Consulte Gerenciamento de contas do usuário no nível do sistema.
- **Contas de usuário da organização**. Contas que permitem que os usuários façam login no nível de organização do **Console do administrador** (Console do administrador) para gerenciar componentes específicos da organização. Esses componentes podem incluir Inventário, Ativos, Distribuição, Script, Segurança, Service Desk e **Console do usuário** dependendo da função do usuário. Consulte Gerenciamento de contas do usuário da organização.

Sobre configurações de localidade

As configurações de localidade determinam o idioma usado no texto das interfaces. É possível selecionar as configurações de localidade para o **Console da linha de comando**, **Console do administrador** e **Console do usuário**.

Consulte Definição das configurações de localidade.

Gerenciamento de contas do usuário no nível do sistema

Contas de usuário no nível do sistema permitem que os usuários façam login no **Console de administração de sistema** para gerenciar as configurações da solução, como seu nome de host e configurações de rede. As contas de usuário no nível de sistema autenticam usuários localmente na solução.

Para usar um servidor LDAP para a autenticação de usuários, consulte Uso de um servidor do protocolo LDAP para autenticação do usuário.

NOTA: Não é possível excluir a conta **admin** padrão. Você pode alterar o nome de usuário da conta **admin** ou desativá-lo na solução (requer configuração LDAP ou SAML). Você também pode alterar a senha da conta **admin**. Consulte Adicionar ou editar contas de usuário no nível do sistema. Além disso, se o componente Organização estiver ativado na solução ou se você quiser vincular diversas soluções da série K, tenha cuidado ao alterar o login e a senha da conta **admin**. Os nomes de login e as senhas da conta de **administrador** em todas as soluções vinculadas e organizações devem ser iguais, caso você queira alternar entre elas usando a lista suspensa no canto superior direito do **Console de administração de sistema**. A lista suspensa mostra apenas as soluções e as organizações em que os nomes de login e as senhas da conta **admin** sejam iguais.

NOTA: Consulte Ativação da troca rápida para organizações e soluções vinculadas.

Adicionar ou editar contas de usuário no nível do sistema

É possível adicionar ou editar contas de usuário no nível do sistema conforme necessário. Essas contas permitem que os usuários façam login no **Console de administração de sistema** para gerenciar as configurações da solução.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você também poderá adicionar ou editar contas de usuário específicas da organização. Consulte Gerenciamento de contas do usuário da organização.

NOTA: Não é possível excluir a conta **admin** padrão. Você pode alterar o nome de usuário da conta **admin** ou desativá-lo na solução (requer configuração LDAP ou SAML). Você também pode alterar a senha da conta **admin**. Além disso, se o componente Organização estiver ativado na solução ou se você quiser vincular diversas soluções da série K, tenha cuidado ao alterar o login e a senha da conta **admin**. Os nomes de login e as senhas da conta de **administrador** em todas as soluções vinculadas e organizações devem ser iguais, caso você queira alternar entre elas usando a lista suspensa no canto superior direito do **Console de administração de sistema**. A lista suspensa mostra apenas as soluções e as organizações em que os nomes de login e as senhas da conta **admin** sejam iguais.

NOTA: Consulte Ativação da troca rápida para organizações e soluções vinculadas.

1. Acesse a página *Detalhe do administrador*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Administradores**.

c. Exiba a página *Detalhe do administrador* executando um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de um administrador

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Insira ou altere as informações sobre o usuário.

Opção	Descrição
Login	(Obrigatório) O nome que o usuário digita no campo *ID de login* na página de login. Se você estiver editando a conta *admin* padrão, poderá alterar o nome de login, mas tenha cuidado ao alterar o login e a senha da conta *admin*. Os nomes de login e as senhas da conta de *administrador* em todas as soluções vinculadas e organizações devem ser iguais, caso você queira alternar entre elas usando a lista suspensa no canto superior direito do **Console de administração de sistema**. A lista suspensa mostra apenas as soluções e as organizações em que os nomes de login e as senhas da conta *admin* sejam iguais.
Nome	Nome completo do usuário.
E-mail primário	Endereço de e-mail primário do usuário.
E-mails adicionais	Quaisquer endereços de e-mail adicionais associados ao usuário.
Domínio	O domínio do Active Directory associado ao usuário.
Código de orçamento	O código do departamento financeiro associado ao usuário.
Local	O nome do local de trabalho ou edifício em que o usuário está localizado.
Telefone comercial, telefone residencial, celular e pager	Números de telefone do usuário.
Personalizado 1-4	Informações adicionais sobre o usuário ou a conta de usuário.
Senha e Confirmar senha	(Obrigatório) A senha que o usuário digita para se conectar. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução ou se você desejar vincular diversas soluções da série K, tenha cuidado ao alterar a senha da conta **admin**. As senhas da conta **Admin** para o nível do sistema, para organizações e para soluções vinculadas devem ser iguais, caso você deseje alternar entre elas usando a lista suspensa no canto superior direito do **Console do administrador**. A lista suspensa mostra apenas

Opção	Descrição
	as organizações e soluções cujas senhas da conta admin são iguais.
Função	(Obrigatório) As funções de usuário são atribuídas às contas de usuário para controlar o acesso ao **Console do administrador** e ao **Console do usuário**. As funções padrão de administrador são: • **Administrador**: Esse usuário pode fazer login e acessar todos os recursos da **Console do administrador**. • **Administrador somente leitura**: Esse usuário pode fazer login, mas não modificar configurações na **Console do administrador**. Não é possível alterar a função da conta admin padrão.
Tornar padrão	Selecione essa opção se desejar que a função selecionada se torne a função padrão para novos usuários.
Localidade	A localidade a ser usada pelo usuário para o **Console do administrador** e **Console do usuário**. Não é possível alterar a localidade da conta admin padrão.

3. Clique em **Salvar**.

Gerenciamento das notificações por e-mail do administrador de dispositivo

A Quest notifica os administradores da solução sobre problemas de segurança e oportunidades de vendas e marketing usando e-mail. Você pode ativar ou desativar as notificações de e-mail das contas de administrador no nível do Sistema (solução).

Notificações por e-mail estão disponíveis apenas para contras de administrador de solução. Elas não estão disponíveis para usuários que não são administradores. Se o componente Organização estiver ativado no seu equipamento, as notificações não estarão disponíveis para contas de administrador no nível Admin em organizações.

1. Acesse a página *Detalhes do usuário* ou a página *Detalhe do administrador*:

   Acesse a página *Detalhes do usuário*:

   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.

   c. Exiba a página *Detalhes do usuário* executando um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de um usuário.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

   Para acessar a página *Detalhe do administrador*:

   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Administradores**.

c. Exiba a página *Detalhe do administrador* executando um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de um administrador

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Verifique as informações do usuário, o endereço de e-mail e a função.

> **NOTA:** Para ativar notificações, é necessário que o usuário tenha a função de administrador da solução.

3. Clique em **Salvar**.

Exclusão de contas do usuário no nível do sistema

Se o componente Organização estiver habilitado na solução, será possível excluir as contas de usuário no nível do sistema. Essa opção só estará disponível caso o componente Organização esteja habilitado na solução.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, siga as instruções no Gerenciamento de contas do usuário da organização.

> **NOTA:** Não é possível excluir a conta *admin* padrão.

1. Acesse a lista *Administradores*:

   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.

   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Administradores**.

2. Marque a caixa de seleção ao lado de uma ou mais contas.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Gerenciamento de contas do usuário da organização

As contas de usuários da organização fornecem as credenciais que permitem aos usuários fazer login no **Console do administrador** ou no **Console do usuário** e acessar componentes com base na função de usuário atribuída à conta. É possível adicionar ou editar funções e contas de usuário conforme necessário.

As contas de usuário da organização autenticam usuários localmente na solução. Para usar um servidor LDAP para a autenticação de usuários, consulte Uso de um servidor do protocolo LDAP para autenticação do usuário.

Adição ou edição de Funções de usuário

As funções de usuário são atribuídas às contas de usuário para controlar o acesso ao **Console do administrador** e **Console do usuário**. É possível adicionar ou editar Funções de usuário, conforme necessário.

No entanto, não é possível editar funções pré-definidas: Administrador, Sem acesso, Administrador somente leitura e Usuário.

Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, as permissões disponíveis para as Funções de usuário dependerão da Função de organização atribuída à organização. Consulte Gerenciamento das funções organizacionais e das funções de usuário.

1. Acesse a página *Detalhes da função*:

   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Funções**.

c. Exiba a página *Detalhes da função* executando um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de uma função.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. No campo *Nome*, forneça um nome, como Equipe do Service desk.

Não é possível alterar o nome das funções pré-definidas.

3. Caso deseje que essa função seja padrão para as demais, marque a caixa de seleção **Função-padrão para novos usuários**.
4. No campo *Descrição*, forneça uma breve descrição da função, como Usada para administradores do Service desk.

Essa descrição aparece na lista *Funções*. Não é possível alterar a descrição das funções pré-definidas.

5. Defina as permissões do Console do administrador.
   a. Em *Permissões do Console do administrador*, clique no botão **Expandir tudo**.
   b. Defina as permissões para cada componente, conforme aplicável.
6. Defina as permissões do Console do usuário.
   a. Em *Permissões do Console do usuário final*, clique em **Console do usuário** para expandir a lista de permissões.
   b. Defina as permissões para cada componente, conforme aplicável.
7. Em *Escopo do dispositivo*, especifique os dispositivos aos quais você deseja conceder acesso total com essa função.

O acesso de usuário baseado em função permite que os administradores restrinjam as ações para os usuários com base nos dispositivos associados à função de usuário deles. Você pode conceder acesso a todos os dispositivos com um usuário com uma função específica (um *usuário do escopo*), ou apenas aos dispositivos selecionados associados a um rótulo.

Tip: **DICA:** Os rótulos são contêineres que permitem organizar e categorizar itens como, por exemplo, dispositivos, para que possam ser gerenciados como um grupo. Para obter mais informações sobre rótulos, consulte Sobre rótulos.

Tip: **DICA:** Quando um rótulo inteligente está associado a uma função, isso é indicado na lista *Rótulos inteligentes* na coluna *Nome*.

Para conceder acesso a todos os dispositivos da solução ou organização (conforme aplicável), selecione **Abrange todos os dispositivos**.

Para conceder acesso apenas aos dispositivos associados a um rótulo específico, clique em **Restringir a rótulos** e selecione um rótulo, conforme necessário.

8. Clique em **Salvar**.

A página *Funções* é exibida. Quando um usuário designado para essa função faz login, a barra do componente da solução exibe os recursos disponíveis.

Exclusão de funções de usuário

É possível excluir Funções de usuário, desde que elas não estejam atribuídas a nenhum usuário e que não sejam Funções de usuário pré-definidas. Se o componente Organização estiver ativado na solução, você será capaz de excluir as Funções de usuário para cada organização separadamente.

NOTA: Você não pode excluir que as funções de usuário associadas a um ou mais rótulos.

1. Acesse a lista *Funções*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Funções**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais funções.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Adicionar ou editar contas de usuário da organização

Você pode adicionar ou editar contas de usuário no nível de organização. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, você poderá adicionar ou editar contas de usuários para cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Detalhes do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.
   c. Exiba a página *Detalhes do usuário* executando um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de um usuário.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

   NOTA: Pode haver um máximo de 50 organizações em seu sistema. Quaisquer tentativas de criar mais organizações resultarão em uma mensagem de erro.
2. Adicione ou edite as seguintes informações:

Opção	Descrição
Login	(Obrigatório) O nome que o usuário digita no campo *ID de login* na página de login. Se você estiver editando a conta *admin* padrão, poderá alterar o nome de login, mas tenha cuidado ao alterar o login e a senha da conta *admin*. Os nomes de login e as senhas da conta de *administrador* em todas as soluções vinculadas e organizações devem ser iguais, caso você queira alternar entre elas usando a lista suspensa no canto superior direito do **Console do administrador**. A lista suspensa mostra apenas as soluções e as organizações em que os nomes de login e as senhas da conta *admin* sejam iguais.
Nome	Nome completo do usuário.
E-mail	Endereço de e-mail primário do usuário.
E-mails adicionais	Um ou mais e-mails adicionais aos quais o usuário tem acesso. Separe várias entradas com vírgulas.
Domínio	O domínio do Active Directory associado ao usuário.

Opção	Descrição
Código de orçamento	O código do departamento financeiro associado ao usuário.
Local	O nome do local de trabalho ou edifício em que o usuário está localizado. Clique em um local e selecione-o na lista suspensa que é exibida.
Telefone comercial, telefone residencial, celular e pager	Números de telefone do usuário.
Personalizado 1-4	Informações adicionais sobre o usuário ou a conta de usuário.
Senha e Confirmar senha	(Obrigatório) A senha que o usuário digita para se conectar.
Função	(Obrigatório) A função associada ao usuário. As funções são atribuídas às contas de usuário para controlar o acesso ao **Console do administrador** e ao **Console do usuário**. As funções padrão do sistema são: • **Administrador**: Esse usuário pode fazer login e acessar todos os recursos da **Console do administrador**. • **Administrador somente leitura**: Esse usuário pode fazer login, mas não modificar configurações na **Console do administrador**. • **Console administrativo somente**: Esse usuário só pode fazer login no **Console do administrador**. • **Sem acesso**: O usuário não pode fazer login no **Console do administrador** nem no **Console do usuário**. Não é possível alterar a função da conta admin padrão.
Localidade	A localidade exibida quando o usuário faz login no **Console do administrador** ou no **Console do usuário**.
Atribuir a rótulo	O rótulo associado ao usuário.
Fila padrão	A fila usada como padrão para os tíquetes do Service Desk enviados pelo usuário.
Acesso a dispositivos móveis	Ative ou desative o acesso a dispositivos móveis para o usuário. O acesso a dispositivos móveis permite a interação com a solução usando o aplicativo KACE GO em smartphones e tablets iOS e Android. Administradores podem utilizar

Opção	Descrição
	aplicativos para acessar o Service desk, o inventário e os recursos de implantação do aplicativo. **NOTA:** Esse campo está disponível quando o acesso a dispositivos móveis é habilitado na solução. Consulte Configuração do acesso a dispositivos móveis.
Tíquetes do Service desk	(Somente leitura) Links para tíquetes criados pelo usuário.
Ativos associados	(Somente leitura) Ativos atribuídos ao usuário. Para cada usuário, a lista mostra o nome do ativo, seu tipo (por exemplo, software ou dispositivo) e o subtipo do ativo (se aplicável). É possível ordenar a lista por qualquer cabeçalho de coluna, conforme a necessidade.
Dispositivos atribuídos	Dispositivos atribuídos ao usuário. Para cada usuário, a lista mostra o nome do dispositivo, seu subtipo (se aplicável) e se um dispositivo é o dispositivo primário do usuário. É possível ordenar a lista por qualquer cabeçalho de coluna, conforme a necessidade. Para atribuir um dispositivo a um usuário, clique em + e selecione um ativo. Se você optar por um dispositivo que já está atribuído a outro usuário, a propriedade desse dispositivo mudará para esse usuário. O primeiro dispositivo atribuído ao usuário se torna o dispositivo primário, por padrão. Quando vários dispositivos são atribuídos a um usuário, qualquer dispositivo pode ser definido como um dispositivo primário.

3. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Adição ou edição de Funções de usuário

Definição das configurações de localidade

Sobre rótulos

Configuração do acesso a dispositivos móveis

Personalização de detalhes do usuário

É possível modificar os campos personalizados disponíveis em contas de usuário, conforme necessário.

Cada conta de usuário é fornecida com um conjunto de campos personalizados. É possível editar esses campos para que contenham informações significativas específicas do usuário, como seu número de selo.

1. Acesse a página *Detalhes do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.

c. Selecione **Escolher ação** > **Personalizar campos do usuário** para exibir a página *Campos personalizados do usuário*.

2. Na página *Detalhes do usuário* página, clique em *Personalizar campos adicionais*.

   A página *Campos personalizados do usuário* **será exibida.**

3. Para cada campo personalizado, é possível especificar as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome do campo	Nome do campo personalizado.
Obrigatório	Um indicador de obrigatoriedade de preenchimento do campo.
Valores-padrão	O valor-padrão.

4. Gerencie a coleção de campos personalizados, conforme necessário, utilizando os controles disponíveis.
5. Clique em **Salvar**.

Arquivar contas de usuários

Ao remover usuários do sistema, você tem a opção de arquivar suas contas antes de excluí-las.

Para arquivar contas de usuários, o arquivamento de usuários deve ser ativado na página *General Settings* (Configurações gerais). Para obter mais informações, consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador.

As contas de usuários arquivadas são mantidas no equipamento em modo somente leitura. É possível excluí-las, caso seja necessário. Se você arquivar uma conta de usuário e adicioná-la ao equipamento novamente, uma nova conta de usuário será criada e a conta arquivada será mantida até que você a remova. Por exemplo, se um funcionário sair da organização e sua conta de usuário permanecer arquivada, se ele retornar, uma nova conta de usuário será criada sem nenhuma associação à conta arquivada. De maneira semelhante, ao arquivar uma conta de usuário no equipamento sem atualizar o Diretório ativo da sua organização, um LDAP importará os resultados em uma nova conta de usuário sem nenhuma associação ao usuário arquivado anteriormente.

NOTA: Quando a opção Arquivar usuário estiver ativada, as contas de usuários poderão ser excluídas apenas se forem marcadas como arquivadas.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** > **Usuários**.
3. Siga umas das seguintes etapas:

   - **Na lista** *Users* **(Usuários), selecione uma ou mais contas de usuários para serem arquivadas e selecione Choose Action (Escolher ação)** > **Archive (Arquivar).**
   - **Na lista** *Users* **(Usuários), clique no nome do usuário que deseja arquivar. Na página** *User Detail* **(Detalhes do usuário), clique em Archive (Arquivar).**

4. Na caixa de diálogo exibida, clique em **Confirm** (Confirmar).

   A caixa de diálogo é fechada e a lista *Users* **(Usuários) é atualizada, indicando que o usuário está no estado Arquivado ( ).**

5. Se desejar analisar os detalhes de um usuário arquivado, na lista *Users* (Usuários), na coluna *Name* (Nome), clique no nome do usuário.

   A página *User Details* **(Detalhes do usuário) é exibida, mostrando os detalhes do usuário no modo somente leitura.**

Em seguida, você poderá excluir as contas de usuários arquivadas, se necessário.

Visualizar ou editar perfis de usuário

É possível visualizar informações gerais sobre seu perfil de usuário e editar algumas configurações, quando necessário.

A caixa de diálogo *Perfil de usuário* permite que cada usuário altere rapidamente a senha e revise os dispositivos e ativos atribuídos a eles e qualquer tíquete do service desk que tenha sido criado. Os usuários com permissões de nível administrativo também podem editar alguns parâmetros adicionais, como nome, e-mail, gerenciador e local. Eles também podem acessar rapidamente a página *Detalhes do usuário* para revisar informações adicionais sobre a conta e fazer quaisquer alterações necessárias.

Para obter mais informações sobre a edição das contas de usuário por meio da página *Detalhes do usuário*, consulte os seguintes tópicos:

- Adicionar ou editar contas de usuário da organização
- Adicionar ou editar contas de usuário no nível do sistema

1. Execute um dos seguintes:
   - **Faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, em que appliance_hostname é o nome do host da solução. Ou, se** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.**
   - **Faça login no Console de administração de sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, em que appliance_hostname é o nome do host da solução, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página.**
   - **Faça login no Console do usuário da solução, `https://appliance_hostname/user`, em que appliance_hostname é o nome do host da solução, ou selecione Console do usuário na lista suspensa no canto superior direito da página.**
2. Na lista suspensa no canto superior direito da página, selecione **Gerenciar meu perfil**.

   A caixa de diálogo *Perfil de usuário* **é exibida.**
3. Revise e edite as informações da caixa de diálogo *Perfil de usuário* conforme necessário.

   NOTA: Os usuários sem privilégios administrativos podem somente atualizar suas senhas e visualizar um conjunto limitado de informações nessa caixa de diálogo sem fazer quaisquer alterações adicionais e sem acessar a página *Detalhes do usuário*.

Guia	Opção	Descrição
Perfil	**Login**	O nome que o usuário digita no campo *ID de login* na página de login. **NOTA:** Não é possível alterar o login da conta admin padrão.
	Nome	Nome completo do usuário.
	E-mail primário	Endereço de e-mail do usuário.
	Gerenciador	Gerenciador do usuário.
	Localidade	A localidade a ser usada pelo usuário para o **Console do**

Guia	Opção	Descrição
		administrador e **Console do usuário**.
Gerenciar senha		A senha que o usuário digita para se conectar. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução ou se você desejar vincular diversas soluções da série K, tenha cuidado ao alterar a senha da conta **admin**. As senhas da conta **Admin** para o nível do sistema, para organizações e para soluções vinculadas devem ser iguais, caso você deseje alternar entre elas usando a lista suspensa no canto superior direito. A lista suspensa mostra apenas as organizações e soluções cujas senhas da conta admin são iguais.
Dispositivos	**Nome**	Nome do dispositivo.
	Subtipo	O subtipo de ativo desse dispositivo, se tiver sido atribuído.
	Dispositivo primário	Indica se o dispositivo é o dispositivo primário do usuário selecionado.
Ativos	**Nome**	O nome do ativo.
	Tipo	Tipo de ativo.
	Subtipo	O subtipo de ativo desse dispositivo, se tiver sido atribuído.
Tíquetes do Service desk	**Número**	O número do tíquete do service desk registrado pelo usuário.
	Título	O título do tíquete do service desk registrado pelo usuário.
	Status	O status do tíquete do service desk registrado pelo usuário.

4. **Opcional**. Para acessar a página *Detalhe do usuário* no canto superior direito, clique em **Visualizar perfil completo** e continue a revisar e editar o perfil de usuário nessa página.

   NOTA: Esse link será exibido somente se a sua conta tiver privilégios administrativos.

5. Para salvar suas alterações, clique em **Atualizar**.

Uso de um servidor do protocolo LDAP para autenticação do usuário

A autenticação de usuário pode ser feita localmente usando contas criadas na solução ou externamente usando um servidor do protocolo LDAP.

Se você usar uma autenticação de servidor do protocolo LDAP externa, a solução acessará um serviço de diretório para autenticar usuários. Isso permite que o usuário se conecte ao **Console do administrador**, **Console do usuário** ou **Console de administração de sistema** da solução usando o nome de usuário e senha do domínio.

Para obter informações sobre a adição de contas de usuário à solução para autenticação do usuário local, consulte:

- Sobre contas de usuários e autenticação do usuário
- Gerenciamento de contas de usuários para organizações

Sobre a conta de login em seu servidor do protocolo LDAP

Para configurar a autenticação de usuário do protocolo LDAP, é necessário criar uma conta de login para a solução no servidor do protocolo LDAP. A solução usa essa conta para ler e importar informações de usuários do servidor do protocolo LDAP.

A conta deve ter acesso somente leitura ao campo *Pesquisar DN de base* no servidor do protocolo LDAP. A conta não necessita de acesso de gravação, pois a solução não grava no servidor do protocolo LDAP.

Além disso, a conta deve ter uma senha que nunca expira. Como a senha nunca vai expirar, verifique se ela é bem segura. O usuário pode alterar a senha (que está em conformidade com os requisitos de segurança adequados). No entanto, ela precisa ser atualizada na solução. Você pode dar um nome de usuário a uma conta, como KACE_Login ou tentar se conectar ao servidor do protocolo LDAP usando uma autenticação anônima.

Configurar e testar a autenticação de usuário LDAP

É possível configurar e testar conexões da solução para um servidor do protocolo LDAP externo.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Faça login no Console do administrador da solução: `https://appliance_hostname/admin`. Ou, se** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.**
   - **Faça login no Console de administração do sistema: `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página.**

   A página *Painel* **ou** *Painel do sistema* **é exibida.**
2. Acesse a página *Configurações de autenticação* no nível de administrador ou de sistema:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Painel de Controle**.
   b. No *Painel de controle*, na seção *Autenticação do usuário*, clique em **Configurar confiança com protocolo LDAP** (somente Console do administrador) ou **Configurar confiança com protocolo LDAP** (somente Console de administração de sistema).
3. Se você quiser desativar a conta de administrador local e estiver conectado como um usuário de nível administrativo por meio de LDAP ou SAML, selecione **Configurar confiança com protocolo LDAP**.

A desabilitação da conta de administrador interna não afeta o elo usado pelo Suporte KACE, quando necessário. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Ativar uma amarração para o suporte do Quest KACE.

4. Selecione a opção **Autenticação do protocolo LDAP**:

Opção	Descrição
Autenticação local	Ativar a autenticação local (padrão). Se a autenticação local for ativada, a senha será autenticada em relação às entradas existentes no banco de dados local em **Configurações** > **Usuários**.
Autenticação LDAP	Ative a autenticação externa do usuário usando um servidor do protocolo LDAP ou do Active Directory. Se a **Autenticação do protocolo LDAP** estiver ativada, a senha será autenticada no servidor do protocolo LDAP externo. Para obter ajuda com a autenticação, entre em contato com o **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

5. Clique nos botões próximos aos nomes do servidor para executar as seguintes ações:

Botão	Ação
	Agendar uma importação de usuário para o servidor.
	Modificar a definição do servidor. Para obter mais informações sobre os campos nesta seção, consulte Table 5.
	Remover o servidor.
	Alterar a ordem do servidor na lista de servidores.

6. **Opcional**: Clique em **Novo** para adicionar um servidor do protocolo LDAP. Você pode ter mais de um servidor do protocolo LDAP configurado.

   NOTA: Todos os servidores devem ter um endereço IP ou nome de host válido. Caso contrário, a operação chegará ao tempo limite, resultando em atrasos de login ao usar a autenticação do protocolo LDAP.

7. Para adicionar um servidor, forneça as informações a seguir:

Informações do servidor

Opção	Descrição
Nome	O nome que você quer usar para identificar o servidor.
Nome do host ou endereço IP	O endereço IP ou nome de host do servidor do protocolo LDAP. Se o endereço IP não for válido, a solução aguardará o tempo limite, resultando em demora na autenticação do protocolo LDAP.

Opção	Descrição
	NOTA: Para conectar via SSL, use um endereço IP ou nome de host. Por exemplo: ldaps://hostname.
Porta	O número da porta do protocolo LDAP, que geralmente é 389 (Protocolo LDAP) ou 636 (Protocolo LDAP seguro).
DN de base	Os critérios usados para procurar contas. Esses critérios especificam um local ou contêiner na estrutura Protocolo LDAP ou do Active Directory e devem incluir todos os usuários que você quer autenticar. Digite as combinações mais específicas de OUs, DCs ou CNs que correspondam aos seus critérios, variando da esquerda (mais específico) para a direita (mais geral). Por exemplo, este caminho leva ao contêiner com usuários que você precisa autenticar: `OU=end_users,DC=company,DC=com`. **NOTA:** Usuários do domínio é um grupo especial que não é adicionado aos valores do atributo `memberof`. Para os membros dos usuários de domínio, use este formato: (primaryGroupId=513).
Pesquisa avançada	O filtro de pesquisa. Por exemplo: `(&(sAMAccountName=KBOX_USERNAME)(memberOf=CN=financial,DC=example,DC=com))`
Login	As credenciais da conta que a solução usa para efetuar login no servidor do protocolo LDAP para ler contas. Por exemplo: `LDAP Login:CN=service_account,CN=Users,` `DC=company,DC=com`. Se o nome de usuário e a senha não forem fornecidos, a pesquisa de árvore não será executada. Cada rótulo do protocolo LDAP deve se conectar a um servidor do Active Directory ou LDAP diferente.
Senha	A senha da conta que a solução usa para fazer login no servidor do protocolo LDAP.
Função	(Obrigatório) A função do usuário: • **Administrador global**: O usuário pode acessar a **Console de administração de sistema** e cada **Console do administrador** da organização como um administrador com permissões de leitura/gravação completas. Primeiro, ele precisa fazer login na **Console de administração de sistema**,

Opção	Descrição
	em seguida, na conta aplicável da organização usando a lista suspensa no canto superior direito. • **Administrador**: O usuário pode fazer login e acessar todos os recursos do **Console do administrador**, **Console do usuário** ou **Console de administração de sistema**. • **Administrador somente leitura**: O usuário pode fazer login, mas não pode modificar configurações no **Console do administrador**, **Console do usuário** ou **Console de administração de sistema**. • **Apenas console do usuário**: O usuário só pode fazer login no **Console do usuário**. Essa função está disponível apenas no **Console do administrador**. • **Sem acesso**: O usuário não pode fazer login no **Console do administrador**, **Console de administração de sistema** ou **Console do usuário**. **Sem acesso** é a função padrão. **NOTA:** Essas funções são predefinidas e não podem ser editadas. Entretanto, é possível criar e editar funções personalizadas conforme necessário.

NOTA: Registre os critérios de pesquisa e filtragem usados para preencher esse formulário. Use essas mesmas informações para importar dados de usuário e a importação periódica de usuários.

8. Clique em **Salvar**.
9. Teste a autenticação em um servidor LDAP externo desta forma:
   a. Selecione a **Autenticação do protocolo LDAP**.
   b. Clique no botão **Editar** ao lado do servidor em que a conta do usuário em teste está localizada .
   c. Na caixa *Pesquisa avançada:*, substitua o **KBOX_USER** pelo nome de usuário para fazer um teste. A sintaxe é `sAMAccountName=username`.
   d. Digite a senha do usuário no campo *Senha para teste*.
   e. Clique em **Testar**.

   Se o teste for bem-sucedido, a configuração de autenticação estará completa para esse usuário e outros usuários no mesmo contêiner do protocolo LDAP.

Importação de usuários de um servidor do protocolo LDAP

Você pode importar informações de usuários dos servidores do protocolo LDAP para criar contas de usuário na solução. Isso oferece aos administradores, como a equipe de Service desk, um conjunto de dados mais rico a ser utilizado ao se trabalhar com usuários.

Há duas formas de importar informações de usuários:

- **Manualmente:** Consulte Para importar informações sobre o usuário manualmente
- **De acordo com um cronograma:** Consulte Importação de informações sobre o usuário de acordo com um cronograma

NOTA: As informações são substituídas sempre que os usuários são importados para a solução. Entretanto, informações de senha não são importadas. Os usuários devem inserir suas senhas sempre que fizerem login no **Console do administrador** ou **Console do usuário**.

Para importar informações sobre o usuário manualmente

Você pode importar informações sobre o usuário manualmente especificando critérios para identificar os usuários que deseja importar.

1. Acesse a página *Usuários*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Importar usuários**.
2. Forneça as seguintes informações:

   NOTA: Use o navegador do protocolo LDAP para especificar o *DN de base de pesquisa* e o *filtro da pesquisa*. Consulte Use o navegador do protocolo LDAP.

Opção	Descrição
Servidor	O endereço IP ou nome de host do servidor do protocolo LDAP. Se o endereço IP não for válido, a solução aguardará o tempo limite, resultando em demora na autenticação do protocolo LDAP. **NOTA:** Para conectar via SSL, use um endereço IP ou nome de host. Por exemplo: ldaps://hostname.
Porta	O número da porta do protocolo LDAP, que geralmente é 389 (Protocolo LDAP) ou 636 (Protocolo LDAP seguro).
DN de base	Os critérios usados para procurar contas. Esses critérios especificam um local ou contêiner na estrutura Protocolo LDAP ou do Active Directory e devem incluir todos os usuários que você quer autenticar. Digite as combinações mais específicas de OUs, DCs ou CNs que correspondam aos seus critérios, variando da esquerda (mais específico) para a direita (mais geral). Por exemplo, este caminho leva ao contêiner com usuários que você precisa autenticar: `OU=end_users,DC=company,DC=com`.

Opção	Descrição
	NOTA: Use o navegador do protocolo LDAP para especificar o DN de base de pesquisa e o filtro da pesquisa. Use o navegador do protocolo LDAP.
Pesquisa avançada	O filtro de pesquisa. Por exemplo: `(&(sAMAccountName=KBOX_USERNAME)(memberOf=CN=financial,DC=example,DC=com))`
Login	As credenciais da conta que a solução usa para efetuar login no servidor do protocolo LDAP para ler contas. Por exemplo: `LDAP Login:CN=service_account,CN=Users,DC=company,DC=com.` Se o nome de usuário e a senha não forem fornecidos, a pesquisa de árvore não será executada. Cada rótulo do protocolo LDAP deve se conectar a um servidor do Active Directory ou LDAP diferente.
Senha	A senha da conta que a solução usa para fazer login no servidor do protocolo LDAP.

3. Especifique os atributos do Protocolo LDAP a importar.

Opção	Descrição
Atributos a recuperar	Especifique os atributos do Protocolo LDAP a recuperar. Por exemplo: `sAMAccountName, objectguid, mail, memberof, displayname, sn, cn, userPrincipalName, name, description, manager` Os atributos do Protocolo LDAP especificados neste campo podem ser mapeados para os atributos do Usuário da solução na próxima página. Se este campo estiver em branco, a solução recuperará todos os atributos do Protocolo LDAP. Não recomendamos deixar esse campo em branco, pois o tempo necessário para importar atributos aumentará. **IMPORTANTE: Para recuperar o objeto do gerenciador associado ao usuário, é necessário adicionar o atributo `manager` à lista e especificar esse mapeamento em uma etapa posterior.**
Atributo do rótulo	Insira um atributo de rótulo. Por exemplo: `memberof`. Essa configuração retorna uma lista de grupos dos quais esse usuário é membro. A união de todos esses rótulos formará a lista de rótulos que podem

Opção	Descrição
	ser importados. Se o filtro de pesquisa contiver os nomes dos rótulos e os nomes dos usuários, o atributo do rótulo não é necessário.
Prefixo do rótulo	Insira o prefixo do rótulo. Por exemplo: `ldap_` O prefixo do rótulo é uma string de caracteres adicionada ao início de todos os rótulos.
Atributos binários	Insira os atributos binários. Por exemplo: `objectsid`. Atributos binários indicam quais atributos devem ser tratados como binários para fins de armazenamento.
Número máximo de linhas	Insira o número máximo de linhas a recuperar. Isto limita o conjunto de resultados retornados na próxima etapa.
Saída de depuração	Marque a caixa de seleção para exibir a saída de depuração.

4. Clique em **Avançar**.

   A página *Definir mapeamento entre os atributos do usuário e do protocolo LDAP* **será exibida.**

5. Na lista suspensa ao lado de cada atributo, selecione o valor a ser usado nos atributos do usuário da solução durante a importação. Os valores na lista suspensa são os valores especificados no campo *Atributos a recuperar* da página anterior.

Os seguintes mapeamentos de atributo são necessários:

Opção	Descrição
Ldap Uid	O identificador do usuário. Valor recomendado: `objectguid`.
Nome de usuário	O nome do usuário. Valor recomendado: `name`.
E-mail	O endereço de e-mail do usuário. Valor recomendado: `mail`.
Gerenciador	O gerenciador do usuário. Esse mapeamento será obrigatório somente se você desejar recuperar as informações do gerenciador. Valor recomendado: `manager`. **Imp** **IMPORTANTE: Para recuperar o objeto do gerenciador associado ao usuário, também é necessário adicionar o atributo `manager` à caixa** *Atributos a recuperar***.**

Os seguintes mapeamentos de atributo não são necessários, mas são recomendados:

Opção	Descrição
Habilitado para Api	Se os usuários estiverem habilitados para acessar a solução usando o aplicativo KACE GO. O acesso é ativado se o campo contém um valor

Opção	Descrição
	numérico. O acesso é desativado se o campo não contém nenhum valor. Portanto, para habilitar o acesso, selecione um atributo que retorna um valor numérico. Para desativar o acesso, selecione **Sem valor**.
Ams Id	Não usado. Valor recomendado: **No Value (Sem valor)**.

6. **Opcional**: Na lista suspensa *Função*, selecione a função para os usuários importados. Consulte Adição ou edição de Funções de usuário.
7. **Opcional**: Na lista suspensa *Rótulos*, selecione o rótulo que se aplica aos usuários importados. Consulte Sobre rótulos.
8. Na seção *Resultados de pesquisa* abaixo das listas suspensas de mapeamento de atributos, verifique se a lista de usuários a importar está correta, e as informações listadas de cada usuário esperado. Para refinar a pesquisa, clique no botão **Voltar** e revise os parâmetros e atributos de pesquisa.

   Por exemplo, para alterar o número de *Resultados da pesquisa*, **modifique o** *Número máximo de linhas* **na página** *Selecionar atributos a serem importados*.

9. Clique em **Avançar** para exibir a página *Importar dados para a solução*.
10. Verifique se os dados nas tabelas de usuários são válidos e incluem os dados previstos.

    Somente os usuários com valores para os atributos necessários *Uid Ldap*, *Nome de usuário*, *E-mail* **e** *Gerenciador* **são importados. Os registros sem esses valores são listados na seção** *Usuários com dados inválidos*.

11. Clique em **Importar agora** para começar a importação.

A página *Usuários* aparece, com os usuários importados na lista. Os usuários importados podem acessar os recursos do **Console do administrador** e do **Console do usuário** com base na função que lhes foi atribuída.

Importação de informações sobre o usuário de acordo com um cronograma

Programe importações periódicas de dados de usuários do servidor LDAP para mantê-los atualizados.

1. Acesse a página *Configurações de autenticação* no nível de administrador:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Painel de Controle**.
   c. No *Painel de controle*, na seção *Autenticação do usuário*, clique em **Configurar confiança com protocolo LDAP** (somente Console do administrador) ou **Configurar confiança com protocolo LDAP** (somente Console de administração de sistema).
2. Selecione **Autenticação do LDAP** e clique no botão **Cronograma** ao lado do nome do servidor na lista de servidores para agendar uma importação de usuário:

   A página *Importação de usuários: Cronograma - Selecionar atributos a serem importados* **será exibida.**

   Os seguintes *Detalhes do servidor do administrador somente leitura* são exibidos:

Opção	Descrição
Servidor	O endereço IP ou nome de host do servidor do protocolo LDAP. Se o endereço IP não for válido,

Opção	Descrição
	a solução aguardará o tempo limite, resultando em demora na autenticação do protocolo LDAP. **NOTA:** Para conectar via SSL, use um endereço IP ou nome de host. Por exemplo: ldaps://hostname.
Porta	O número da porta do protocolo LDAP, que geralmente é 389 (Protocolo LDAP) ou 636 (Protocolo LDAP seguro).
DN de base	Os critérios usados para procurar contas. Esses critérios especificam um local ou contêiner na estrutura Protocolo LDAP ou do Active Directory e devem incluir todos os usuários que você quer autenticar. Digite as combinações mais específicas de OUs, DCs ou CNs que correspondam aos seus critérios, variando da esquerda (mais específico) para a direita (mais geral). Por exemplo, este caminho leva ao contêiner com usuários que você precisa autenticar: `OU=end_users,DC=company,DC=com`. **NOTA:** Use o navegador do protocolo LDAP para especificar o DN de base de pesquisa e o filtro da pesquisa. Use o navegador do protocolo LDAP.
Pesquisa avançada	O filtro de pesquisa. Por exemplo: `(&(sAMAccountName=KBOX_USERNAME)(memberOf=CN=financial,DC=example,DC=com))`
Login	As credenciais da conta que a solução usa para efetuar login no servidor do protocolo LDAP para ler contas. Por exemplo: `LDAP Login:CN=service_account,CN=Users,` `DC=company,DC=com`. Se o nome de usuário e a senha não forem fornecidos, a pesquisa de árvore não será executada. Cada rótulo do protocolo LDAP deve se conectar a um servidor do Active Directory ou LDAP diferente.
Senha	A senha da conta que a solução usa para fazer login no servidor do protocolo LDAP.

3. Especifique os atributos do Protocolo LDAP a importar.

Opção	Descrição
Atributos a recuperar	Especifique os atributos do Protocolo LDAP a recuperar. Por exemplo: `sAMAccountName, objectguid, mail, memberof, displayname, sn, cn,`

Opção	Descrição
	`userPrincipalName, name, description, manager` Os atributos do Protocolo LDAP especificados neste campo podem ser mapeados para os atributos do Usuário da solução na próxima página. Se este campo estiver em branco, a solução recuperará todos os atributos do Protocolo LDAP. Não recomendamos deixar esse campo em branco, pois o tempo necessário para importar atributos aumentará. **IMPORTANTE: Para recuperar o objeto do gerenciador associado ao usuário, é necessário adicionar o atributo `manager` à lista e especificar esse mapeamento em uma etapa posterior.**
Atributo do rótulo	Insira um atributo de rótulo. Por exemplo: `memberof`. Essa configuração retorna uma lista de grupos dos quais esse usuário é membro. A união de todos esses rótulos formará a lista de rótulos que podem ser importados. Se o filtro de pesquisa contiver os nomes dos rótulos e os nomes dos usuários, o atributo do rótulo não é necessário.
Prefixo do rótulo	Insira o prefixo do rótulo. Por exemplo: `ldap_` O prefixo do rótulo é uma string de caracteres adicionada ao início de todos os rótulos.
Atributos binários	Insira os atributos binários. Por exemplo: `objectsid`. Atributos binários indicam quais atributos devem ser tratados como binários para fins de armazenamento.
Número máximo de linhas	Insira o número máximo de linhas a recuperar. Isto limita o conjunto de resultados retornados na próxima etapa.
Saída de depuração	Marque a caixa de seleção para exibir a saída de depuração.

4. Na seção *Destinatários de e-mail*, clique no botão **Editar** para inserir o endereço de e-mail do destinatário .
5. Selecione os usuários na lista suspensa *Destinatários*.
6. Na seção *Cronograma*, especifique as opções de cronograma:

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica. Essa opção é útil se você desejar aplicar patches a servidores manualmente ou realizar ações de patches que não sejam executadas seguindo um cronograma.

Opção	Descrição
A cada _ horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executa no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa no **n** dia todos os meses (por exemplo, primeiro ou segundo), dia de cada mês ou um mês específico na hora especificada.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica a cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica a cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.

Opção	Descrição
	Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de agendamentos. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

7. Clique em **Avançar** para exibir a página *Importação de usuário: Cronograma - Definir mapeamento entre os atributos do Usuário e do protocolo LDAP*.
8. Na lista suspensa ao lado de cada atributo, selecione o valor a ser usado nos atributos do usuário da solução durante a importação. Os valores na lista suspensa são os valores especificados no campo *Atributos a recuperar* da página anterior.

Os seguintes mapeamentos de atributo são necessários:

Opção	Descrição
Ldap Uid	O identificador do usuário. Valor recomendado: `objectguid`.
Nome de usuário	O nome do usuário. Valor recomendado: `name`.
E-mail	O endereço de e-mail do usuário. Valor recomendado: `mail`.
Gerenciador	O gerenciador do usuário. Esse mapeamento será obrigatório somente se você desejar recuperar as informações do gerenciador. Valor recomendado: `manager`. **Imp** **IMPORTANTE: Para recuperar o objeto do gerenciador associado ao usuário, também é necessário adicionar o atributo `manager` à caixa** *Atributos a recuperar***.**

Os seguintes mapeamentos de atributo não são necessários, mas são recomendados:

Opção	Descrição
Habilitado para Api	Se os usuários estiverem habilitados para acessar a solução usando o aplicativo KACE GO. O acesso é ativado se o campo contém um valor

Opção	Descrição
	numérico. O acesso é desativado se o campo não contém nenhum valor. Portanto, para habilitar o acesso, selecione um atributo que retorna um valor numérico. Para desativar o acesso, selecione **Sem valor**.
Ams Id	Não usado. Valor recomendado: **No Value (Sem valor)**.

9. **Opcional**: Na lista suspensa *Função*, selecione a função para os usuários importados. Consulte Adição ou edição de Funções de usuário.
10. Se desejar que a função selecionada seja uma função padrão para novas funções, marque a caixa de seleção **Tornar padrão**.
11. **Opcional**: Na lista suspensa *Rótulos*, selecione o rótulo que se aplica aos usuários importados. Consulte Sobre rótulos.
12. Na seção *Resultados de pesquisa* abaixo das listas suspensas de mapeamento de atributos, verifique se a lista de usuários a importar está correta, e as informações listadas de cada usuário esperado. Para refinar a pesquisa, clique no botão **Voltar** e revise os parâmetros e atributos de pesquisa.

Por exemplo, para alterar o número de *Resultados da pesquisa*, **modifique o** *Número máximo de linhas* **na página** *Selecionar atributos a serem importados*.

13. Clique em **Avançar** para exibir a página *Importar dados para a solução*.
14. Verifique se os dados nas tabelas de usuários são válidos e incluem os dados previstos.

Somente os usuários com valores para os atributos necessários *Uid Ldap*, *Nome de usuário*, *E-mail* **e** *Gerenciador* **são importados. Os registros sem esses valores são listados na seção** *Usuários com dados inválidos*.

15. Execute um dos seguintes:
    - **Clique em Voltar para alterar as configurações.**
    - **Clique em Importar para salvar a programação e importar imediatamente as informações do usuário. A importação é iniciada e o agendamento é definido para ser executado de acordo com as opções selecionadas na seção** *Programação*.
    - **Clique em Concluir para salvar a programação sem importar as informações do usuário. O agendamento é definido para ser executado de acordo com as opções selecionadas na seção** *Programação*.

As informações de usuário são importadas de acordo com o programa determinado.

Sobre o login único (SSO)

O login único permite aos usuários que estejam conectados ao domínio, ou autenticados por meio de terceiros, acessar a **Console do administrador** e **Console do usuário** da solução sem precisar inserir novamente as credenciais na página de login da solução.

Você pode usar o Active Directory para login único.

O login único está disponível para:

- **Somente um domínio**: se você tiver vários domínios, somente um pode ser habilitado para login único. Isso ocorrerá mesmo se o componente Organização estiver ativado na solução e você tiver várias organizações em domínios diferentes. O login único é uma configuração de nível de sistema e as organizações não podem ser configuradas separadamente para um login único.
- **Servidores do Microsoft Active Directory**: É possível ativar o login único usando servidores do Microsoft Active Directory com versões de esquema 2003 R2 ou mais recentes. Versões de esquema anteriores não podem ser

usadas. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o método de login único do Active Directory pode ser utilizado com várias organizações.

Utilização de servidores LDAP externos ou Active Directory para o login único

Ao usar o Active Directory para fazer a autenticação de login único, o servidor LDAP ou Active Directory externo devem ter as mesmas entradas que o servidor Active Directory especificado para login único. A solução corresponde as credenciais do usuário no domínio ingressado e depois usa a configuração LDAP externa para determinar as funções e privilégios do usuário.

Para autenticar usuários usando contas locais na solução, é preciso importar as contas de um servidor LDAP ou Active Directory para a solução ou criar as contas manualmente na solução. Consulte:

- Importação de usuários de um servidor do protocolo LDAP
- Gerenciamento de contas do usuário no nível do sistema
- Gerenciamento de contas do usuário da organização

Ativação e desativação do login único

Você pode ativar ou desativar o login único nas configurações de segurança da solução.

Ativação do login único

Para ativar a conexão única, é preciso alterar as configurações de segurança da solução para estabelecer uma conexão entre um servidor Active Directory e a solução.

- Para configurar o login único para Active Directory, consulte Configuração do Active Directory como método de login único

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Configurações de segurança** para exibir a página *Configurações de segurança*.
3. Na guia *Login único*, selecione um método de login único.

- Configuração do Active Directory como método de login único

Desativar login único

Você pode desativar o login único sem remover a solução do domínio.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Configurações de segurança** para exibir a página *Configurações de segurança*.
3. Na seção *Conexão única*, selecione **Desativar**.

   Login único está desativado. Os usuários que estão conectados no Console do administrador ou Console do usuário continuarão conectados até o final da sua sessão. Entretanto, na próxima vez que tentarem acessar o Console do administrador ou Console do usuário, eles terão que inserir suas credenciais.

Utilização do Active Directory para login único

Quando o login único estiver configurado para utilizar o Active Directory, usuários autenticados podem acessar o **Console do administrador** ou o **Console do usuário** sem ter de digitar as credenciais de login.

Para fazer isso, os usuários devem digitar o nome do host da solução no campo de endereço do navegador. Se os usuários digitarem o endereço IP, serão direcionados à página de login da solução em vez de serem conectados automaticamente e terão de inserir suas credenciais para fazer login.

Se você utilizar o Active Directory para fazer login único, deverá configurar os navegadores Microsoft Edge e Firefox para que eles apliquem as configurações adequadas de segurança.

Configuração do Active Directory como método de login único

O login único do Active Directory permite que usuários que estejam conectados ao domínio acessem a **Console do administrador** e a **Console do usuário** da solução sem precisar inserir novamente suas credenciais.

Antes de conectar a solução a um servidor do Active Directory, verifique se:

- As configurações de rede e DNS estão definidas para permitir que a solução acesse o servidor do Active Directory. Consulte Alterar as configurações de rede do equipamento.
- As configurações de hora no servidor do Active Directory correspondem a às configurações de hora na solução. Para obter mais informações sobre como configurar a hora na solução, consulte Definição de configurações de data e hora da solução.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na guia *Login único* da página *Configurações de segurança*, selecione **Active Directory** e forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Domínio	O nome de host do domínio de seu servidor Active Directory®, como example.com.
Nome de usuário	O nome de usuário da conta do administrador no servidor Active Directory. Por exemplo, username@example.com.
Senha	A senha da conta do administrador no servidor Active Directory.
Contêiner de objetos de computador	O nome do contêiner de objetos de computador da conta de administrador no servidor do Active Directory.
Nome do objeto de computador	O nome do contêiner de objetos de computador da conta de administrador no servidor do Active Directory.
Contêiner de contas de serviço	O nome do contêiner de contas de serviço da conta de administrador no servidor do Active Directory.

3. Clique em **Associar**.

   A solução executa os testes a seguir, que exigem permissão somente leitura, para determinar se o domínio está configurado corretamente para permitir que a solução ingresse no domínio:

```
# Verifica se o sistema operacional compatível e os patches corretos para o
  sistema operacional
# Verifica se há espaço em disco suficiente para instalar o QAS
# Verifica se o nome de host do sistema não é "localhost"
# Verifica se o serviço de nome está configurado para usar DNS
# Verifica em resolv.conf se a formatação das entradas de serviço de nome
  está correta e se o host pode ser resolvido
# Verifica se há um nome de servidor com os registros DNS SRV apropriados
  para o Active Directory
# Detecta um controlador de domínio gravável com a porta UDP 389 aberta
# Detecta o site do Active Directory, se disponível
# Verifica se a porta do protocolo TCP 464 está aberta para kpasswd Kerberos
# Verifica se a porta UDP 88 e a porta do protocolo TCP 88 estão abertas para
  o tráfego Kerberos
# Verifica se a porta do protocolo TCP 389 está aberta para o protocolo LDAP
# Verifica se há um servidor de catálogo global e se a porta do protocolo TCP
  3268 está aberta para comunicação com servidores de catálogo globais
# Verifica se há uma diferença de horário válida em relação ao Active
  Directory
# Verifica a configuração do aplicativo QAS no Active Directory
# Verifica se a porta do protocolo TCP 445 está aberta para o tráfego
  Microsoft CIFS
```

Esses testes não precisam de acesso de gravação e não verificam a permissão para gravar em qualquer diretório. Além disso, esses testes não verificam as credenciais de nome de usuário e senha. Se as credenciais estiverem incorretas, talvez a solução não possa ingressar no domínio mesmo que os testes sejam bem-sucedidos.

É exibida uma mensagem informando os resultados do teste. Para exibir os erros, se houver, clique em **Registros** e, na lista suspensa *Registro*, selecione **Erros de servidor**.

4. **Opcional**: Selecione **Forçar conexão** para ignorar erros e conectar o dispositivo ao domínio.
5. Clique em **Salvar**.

Usuários que estiverem conectados a dispositivos associados ao domínio do Active Directory podem acessar a **Console do usuário** da solução sem precisar informar novamente suas credenciais. Se os usuários estiverem em dispositivos que não tenham ingressado no domínio do Active Directory, a janela de login será exibida e eles poderão fazer login usando uma conta de usuário local da solução. Consulte Adicionar ou editar contas de usuário no nível do sistema.

NOTA: Para usar o login único com os navegadores Microsoft Edge e Firefox, os usuários devem definir as configurações de seu navegador para usar a autenticação apropriada. Consulte Configuração das configurações do navegador para o login único.

Configuração das configurações do navegador para o login único

Para utilizar o logon único do Active Directory com os navegadores Microsoft Edge™ e Firefox®, os usuários devem definir as configurações do navegador para usar a autenticação apropriada. O navegador Chrome™ não necessita de nenhuma configuração especial.

Definir as configurações do navegador Microsoft Edge

Para usar o login único do Active Directory com o Microsoft Edge, é necessário definir as configurações de segurança do Windows.

1. No Painel de Controle do Windows, clique em **Opções da InternetFerramentas** > **Opções da Internet** > **Segurança**.
2. Na caixa de diálogo *Propriedades da Internet* exibida, na guia *Segurança*, selecione a política de segurança apropriada:
   - **Se a solução estiver disponível na Internet, selecione Sites confiáveis.**
   - **Se a solução não estiver disponível na Internet, selecione Intranet local.**
3. Clique em **Nível personalizado** e role até a parte inferior da lista.
4. Selecione **Logon automático com o nome de usuário e a senha atuais**. Se essa opção não for selecionada, o Microsoft Edge não poderá se conectar automaticamente ao Console do administrador ou Console do usuário, mesmo se o login único estiver ativado na solução.

Configuração das definições do navegador Firefox

Para usar login único do Active Directory com Firefox, é necessário configurar a autenticação no navegador.

1. No navegador Firefox, digite about:config na barra de endereço.
2. No campo *Pesquisar*, digite o seguinte: network.negotiate-auth.trusted-uris.
3. Nos resultados da pesquisa, clique duas vezes no nome da preferência.
4. Na caixa de valor da cadeia de caracteres, digite a URL da solução. Por exemplo, http://kace_sma.example.com. Em seguida, clique em **OK**.

Usar login único do Active Directory para acessar o Console do administrador ou Console do usuário

Quando o login único do Active Directory estiver ativo na solução, os usuários conectados no domínio poderão acessar a **Console do administrador** ou a **Console do usuário** sem ter que digitar suas credenciais na página de login da solução.

O login único deve ser ativado por meio do Active Directory. Consulte Ativação do login único.

1. Faça login no domínio.
2. Em um navegador da Web, digite o nome do host da solução no campo de endereço. Para identificar o nome do host, consulte Alterar as configurações de rede do equipamento.

Tip: **DICA:** Se você digitar o endereço IP da solução, será direcionado para a página de login da solução em vez de ser conectado automaticamente.

O Console do administrador ou Console do usuário aparece, dependendo dos privilégios de conta do usuário.

Saída do domínio e desativação o login único do Active Directory

Você pode remover a solução do domínio do Active Directory. A remoção da solução do domínio também desativa automaticamente o login único.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Configurações de segurança** para exibir a página *Configurações de segurança*.
3. Na guia *Login único*, clique em **Desconectar domínio**.

   NOTA: Os usuários que estão conectados no **Console do usuário** ou no **Console do administrador** continuarão conectados até o final da sua sessão. Entretanto, na próxima vez que tentarem acessar o **Console do usuário** ou **Console do administrador**, eles terão que inserir suas credenciais.

Configurar SAML para login único

Você pode configurar a solução para autenticar usuários sem fornecer suas credenciais na página de *Boas-vindas* usando uma ferramenta de autenticação de terceiros.

SAML (Security Assertion Markup Language) é um protocolo baseado em XML que usa tokens de segurança entre provedores de serviços e identidades. Os tokens de segurança contêm elementos de alegação que fornecem informações sobre a identidade do usuário.

Quando o SAML está ativado e configurado na solução e o usuário faz login usando esse método de login único, a solução envia uma solicitação de autorização para o seu provedor de identidade (IdP). Em seguida, o provedor de identidade confirma a identidade do usuário e envia uma resposta de autenticação à solução. Em seguida, a solução registra o usuário no **Console do administrador** (ou **Console do usuário**) e estabelece a sessão do usuário. Quando um usuário SAML faz logout da solução, ele é desconectado da conta IdP dele. Se você quiser continuar a fazer login na sua conta do IdP depois de usar o dispositivo, basta fechar a janela do navegador do **Console do administrador** sem fazer logout. Se a sessão de um usuário SAML expirar e ele ainda estiver conectado à sua conta IdP, a solução iniciará automaticamente uma nova sessão para ele.

Se você tiver várias organizações, poderá configurar o SAML em cada organização que usa esse método de autenticação e manter o método de login local para outras organizações.

1. Certifique-se de que seu IdP tenha informações de identidade válidas para fazer login na solução.
2. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
3. Acesse a página *Configurações do SAML*:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, em **Configuração do SAML > Configurar login único com SAML**.
   b. Na página *Configurações de SAML*, em *SAML (Security Assertion Markup Language)*, marque a caixa de seleção **Provedor de serviços SAML ativado**.
4. Se quiser permitir que os usuários usem apenas SAML para acessar esta solução, selecione **Exigir login em SAML**.

   Essa opção faz com que todos os logins locais na solução sejam desativados, com exceção do usuário administrador local e da conta de suporte do KACE (disponível apenas com um vínculo de suporte ativo).

5. Na seção *Configurações do provedor de identidade remota (IdP)*, especifique seus metadados IdP para autenticar usuários executando uma das seguintes etapas.
   - **Recomendado. Se o IdP fornecer um URL para a página XML que contém metadados IdP (opção sugerida), clique em Obter metadados do IdP. No campo *URL de metadados IdP* exibido, digite esse URL e clique em Importar metadados IdP.**
   - **Para usar o arquivo XML de metadados IdP, clique em Inserir metadados XML e, no campo *XML de metadados IdP* que é exibido, copie e cole o conteúdo do arquivo XML. Em seguida, clique em Importar metadados IdP. A solução analisa o conteúdo XML fornecido e preenche as configurações necessárias para estabelecer uma conexão com o IdP.**

   A seção *Configurações do provedor de identidade remota (IdP)* é atualizada, mostrando os detalhes de sua configuração do IdP. As opções listadas especificam os redirecionamentos da página da solução durante a autenticação SAML. Para obter mais informações, visite https://www.oasis-open.org/committees/tc_home.php?wg_abbrev=security.

   NOTA: Para revisar essas informações a qualquer momento durante a configuração do SAML, clique em **Exibir metadados** nesta seção.

6. Na guia *Mapeamentos de atributo IdP*, selecione a opção que você deseja usar para conceder ao usuário SAML acesso à solução.
   - **Usar tabela de usuário local: Depende da lista de usuários armazenada localmente na solução.**
   - **Usar pesquisa LDAP: Importa informações do usuário de um servidor LDAP externo. Para obter mais informações, consulte Uso de um servidor do protocolo LDAP para autenticação do usuário.**
   - **Usar SAML: Usa os valores especificados nesta página para mapear os campos usados pelo IdP até os registros de usuário da solução, como nome, endereço de e-mail, e assim por diante. Por exemplo, se o IdP usar LDAP para autenticar usuários, você pode definir *UID* e *Login* como `objectGUID` e `cn`, respectivamente. Para obter mais informações, consulte a documentação do IdP.**
7. Se você selecionou **Usar SAML**, indique se deseja criar um novo usuário na solução para usuários SAML autenticados que não têm contas na solução. Para fazer isso, selecione **Criar novo usuário SMA se o usuário SAML autenticado não existir no SMA**.
8. Se você selecionou **Usar SAML**, especifique as funções que você deseja conceder ao usuário autenticado por SAML. Em *Mapeamento de funções*, especifique as condições que você deseja verificar ao conceder as funções.

   Por exemplo, você pode conceder a função *Administrador* para os membros de um grupo LDAP cujo nome contém uma string de texto específica (como `admin`). Defina a função Administrador da seguinte forma:

   Administrador **`memberOf`** *Contém* **`admin`**

As funções são listadas na ordem de prioridade. Para alterar a prioridade da função, arraste-a e solte-a, conforme necessário. Se houver várias correspondências, a solução concederá a função com a mais alta prioridade para o usuário SAML.

O mapeamento de função é opcional. Se nenhuma correspondência for encontrada, a solução atribuirá a função padrão. Para especificar a função padrão, clique em Função padrão para usuários não correspondentes e escolha uma função das opções disponíveis, conforme aplicável: *Administrador*, *Sem acesso*, *Administrador somente leitura* **ou** *Somente console do usuário*.

9. **Opcional**. Para visualizar as configurações de SAML específicas da solução, na seção *Configurações do provedor de serviços locais (SP)*, clique em **Exibir metadados** e confira as opções exibidas.

Esses campos contêm valores padrão e, na maioria dos casos, você não precisa fazer alteração.

10. Clique em **Salvar**.
11. Teste sua configuração SAML.
    a. Desconecte-se da solução.
    b. Veja se você está conectado à sua conta do IdP.
    c. Abra Console do administrador ou a página de Boas-vindas de Console do usuário.
    d. Sem especificar suas credenciais de usuário, clique em **Login**.

Tip: **DICA:** Quando a SAML estiver ativada na solução, clique em **Login local** e especifique suas credenciais de usuário.

A página Console do administrador ou Console do usuário é exibida.

Exemplo: Uso do Microsoft Active Directory no Azure como um provedor de identidade SAML

Quando você usa o Active Directory no Azure como um provedor de identidade SAML (IdP), algumas etapas adicionais são necessárias. Este tópico descreve o processo de configuração do SAML com o Active Directory como um IdP.

1. Certifique-se de que seu IdP tenha informações de identidade válidas para fazer login na solução.
2. Conclua as seguintes etapas:
    a. Ative o SSL para o dispositivo. Esta etapa é necessária porque o Microsoft Azure pode se comunicar com sucesso apenas com clientes SSL. Para obter instruções, consulte Definição das configurações de segurança para a solução.
    b. Faça login no https://portal.azure.com e selecione **Active Directory do Azure**.
    c. Em **Registros de aplicativo**, crie um novo registro, deixando a configurações de *URI de redirecionamento* desmarcadas.
    d. No recém-criado Registro de aplicativo, na página *Pontos de extremidade*, copie o conteúdo do campo *Documento de metadados da federação*.
3. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
4. Acesse a página *Configurações do SAML*:
    a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, em **Configuração do SAML > Configurar login único com SAML**.
    b. Na página *Configurações de SAML*, em *SAML (Security Assertion Markup Language)*, marque a caixa de seleção **Provedor de serviços SAML ativado**.
5. Na seção *Configurações do provedor de identidade remota (IdP)*, especifique seus metadados IdP para autenticar usuários executando estas etapas.
    a. Clique em **Obter metadados do IdP**.
    b. No campo *URL de metadados do IdP* que aparece, insira o conteúdo do campo *Documento de metadados da federação* que você gravou em 2.d e clique **Importar metadados do IdP**.

A seção *Configurações do provedor de identidade remota (IdP)* **é atualizada, mostrando os detalhes de sua configuração do IdP. As opções listadas especificam os redirecionamentos da página da solução durante a autenticação SAML. Para obter mais informações, visite https://www.oasis-open.org/committees/tc_home.php?wg_abbrev=security.**

> **NOTA:** Para revisar essas informações a qualquer momento durante a configuração do SAML, clique em **Exibir metadados** nesta seção.

6. Na guia *Linguagem de marcação para verificação de segurança (SAML, Security Assertion Markup Language)*, certifique-se de que a caixa de seleção **O IdP não suporta autenticação passiva** está selecionada.
7. Na guia *Mapeamentos de atributo IdP*, selecione a opção que você deseja usar para conceder ao usuário SAML acesso à solução.
   - **Usar tabela de usuário local: Depende da lista de usuários armazenada localmente na solução.**
   - **Usar pesquisa LDAP: Importa informações do usuário de um servidor LDAP externo. Para obter mais informações, consulte Uso de um servidor do protocolo LDAP para autenticação do usuário.**
   - **Selecione Usar SAML e defina estas opções:**

   # **UID**: http://schemas.microsoft.com/identity/claims/objectidentifier

   # **Login**: http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claims/name

   # **Nome**: http://schemas.microsoft.com/identity/claims/displayname

   # **E-mail principal**: http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claims/name
8. Se você selecionou a opção **Usar SAML**, em *Mapeamento de funções*, especifique esta condição para a função que você deseja conceder a usuários autenticados por SAML (por exemplo, função de *Administrador*):

   `http://schemas.microsoft.com/ws/2008/06/identity/claims/groups` *equals* **`<ID do objeto>`**

   Em que `<ID do objeto>` é o ID do objeto do grupo.
9. **Opcional**. Para visualizar as configurações de SAML específicas da solução, na seção *Configurações do provedor de serviços locais (SP)*, clique em **Exibir metadados** e confira as opções exibidas.

   Esses campos contêm valores padrão e, na maioria dos casos, você não precisa fazer alteração.
10. Conclua as seguintes etapas:
    a. Na seção *Configurações do provedor de serviços locais (SP)*, clique em **Visualizar metadados**
    b. No Portal do Microsoft Azure, localize o Registro de aplicativo recém-criado.
    c. Na página Registro do aplicativo, clique em **Adicionar um URI de redirecionamento**.
    d. Na seção *Redirecionar URIs*, selecione **Rede** e configure-a com o valor *Serviço de consumidor de assinatura SP (url)* da página *Configurações de SAML*, em *Configurações do provedor de serviços locais (SP)*.
    e. Em *Configurações avançadas*, defina o campo *URL de logout* com o valor de *Ponto de extremidade do SP SLO (url)* da seção *Configurações do provedor de serviços locais (SP)*.
    f. No Azure, clique em **Expor uma API** e em **Definir** ao lado de *ID do aplicativo URI*. Defina este campo com valor *Identificador de Entidade SP (uri)* da seção *Configurações do provedor de serviços locais (SP)*.
    g. No Azure, clique em **Manifesto** e, no editor que aparece à direita, adicione ou atualize o atributo `"groupMembershipClaims"` e defina o valor dele para `"SecurityGroup"` ou `"All"`.

       Por exemplo: `"groupMembershipClaims": "SecurityGroup",`
11. Clique em **Salvar**.
12. Teste sua configuração SAML.
    a. Desconecte-se da solução.
    b. Veja se você está conectado à sua conta do IdP.
    c. Abra Console do administrador ou a página de Boas-vindas de Console do usuário.

d. Sem especificar suas credenciais de usuário, clique em **Login**.

Tip: **DICA:** Quando a SAML estiver ativada na solução, clique em **Login local** e especifique suas credenciais de usuário.

A página Console do administrador ou Console do usuário é exibida.

Analisar sessões do usuário

A solução controla as sessões do usuário. Você pode analisar uma lista das sessões mais recentes ou ver todas as sessões da solução.

Para permitir que a solução exiba o local associado ao endereço IP público do usuário conectado, você deve instalar um banco de dados de localização. Consulte Instalar e configurar o banco de dados de localização.

Você pode ver todas as sessões na página *Sessões recentes*. Para obter uma lista rápida das últimas sessões associadas à sua conta de usuário, use o painel *Minhas sessões recentes*. Consulte Exibir uma lista de sessões do usuário.

Instalar e configurar o banco de dados de localização

Os detalhes da sessão do usuário incluem o endereço IP do usuário conectado no momento. Essas informações são exibidas na página *Sessões recentes*. Para endereços IP públicos, você também pode exibir a localização geográfica associada a um endereço IP específico, no entanto, isso requer que um banco de dados de localização seja instalado na solução. Você pode instalar o banco de dados de *Geolocalização* da MaxMind gratuitamente e exibir as localizações de usuários para qualquer endereço IP público.

A MaxMind oferece bancos de dados de países e cidades. Um banco de dados de cidades geralmente é maior em tamanho e leva mais tempo para ser instalado. Um banco de dados de países fornece apenas o nome do país associado a cada endereço IP público, enquanto um banco de dados de cidades permite que a solução exiba a cidade, o estado (se aplicável) e o país.

Você pode atualizar periodicamente o banco de dados de localização instalando uma versão atualizada. Embora seja possível instalar vários bancos de dados ao longo do tempo, o banco de dados instalado mais recentemente substitui o conteúdo da versão anterior. Por exemplo, se um banco de dados de países já estiver instalado e você instalar um banco de dados de cidades na solução, a coluna *Localização* na página *Sessões recentes* refletirá as informações do banco de dados de cidades recém-instalado.

Para obter informações completas sobre os bancos de dados de Geolocalização da MaxMind, acesse https://www.maxmind.com/.

NOTA: As localizações não podem ser exibidas quando um endereço IP privado é usado para acessar a solução.

1. Baixe um banco de dados de localização a partir de https://www.maxmind.com/.

   NOTA: Para baixar um arquivo de banco de dados da MaxMind, comece criando um perfil de usuário. Você deve baixar um arquivo que usa o formato `MMDB` e não um arquivo `CSV` .

2. Execute um dos seguintes:

   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**

3. Na página *Configurações gerais* exibida, na seção *Banco de dados de pesquisa de geolocalização*, aponte para o arquivo ZIP baixado.

Para fazer isso, em *Banco de dados de geolocalização MaxMind*, **clique em Escolher arquivo e navegue até o arquivo recém-baixado.**

4. Clique em **Salvar**.

   Pode levar alguns minutos para que a instalação do banco de dados seja concluída, dependendo do tipo de banco de dados que está sendo instalado. Quando a instalação estiver concluída, os campos *Tipo de banco de dados* **e** *Versão do banco de dados* **fornecerão os detalhes relevantes.**

   NOTA: Um banco de dados de cidades geralmente leva mais tempo para ser instalado e atualizado do que um banco de dados de países devido ao seu tamanho de arquivo.

Em seguida, você pode acessar a página *Sessões recentes* e analisar os dados de localização do usuário atual. Consulte Exibir uma lista de sessões do usuário.

Exibir uma lista de sessões do usuário

Você pode analisar as sessões do usuário na solução. Use o painel *Minhas sessões recentes* para ver as sessões mais recentes associadas à sua conta. Você também pode analisar todas as sessões que estão ativas no momento na solução na página *Sessões recentes*.

Caso a solução detecte várias sessões para o usuário atual, o ícone exibirá um ponto de exclamação vermelho.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. No canto superior direito, clique no ícone Sessões recentes.

   NOTA: Se houver várias sessões ativas associadas à sua conta de usuário, um ponto de exclamação será exibido no ícone Sessões recentes.

3. No painel *Minhas sessões recentes* exibido, analise a lista das sessões de usuário mais recentes.

   Cada entrada identifica seu navegador, endereço IP, duração da sessão, data e hora da atividade mais recente e quaisquer ações aplicáveis.

   NOTA: Você pode excluir sessões duplicadas clicando no ícone Excluir na coluna *Ações*, conforme necessário.

4. Para ver todas as sessões atualmente ativas na solução, no painel *Minhas sessões recentes*, clique em *Exibir todas as sessões recentes*.

   Na página *Sessões recentes* **exibida, cada entrada exibe o nome de usuário, o navegador usado, o sistema operacional, o endereço IP, a duração da sessão, a data e a hora da última atividade e quaisquer ações aplicáveis. Para usuários com um endereço IP público, se você tiver um banco de dados de localização instalado, ele também mostrará suas localizações. Consulte Instalar e configurar o banco de dados de localização.**

Implantação do agente do KACE em dispositivos gerenciados

O Agente do KACE é um aplicativo que pode ser instalado em dispositivos para permitir relatórios de inventário e outros recursos de gerenciamento. Os agentes do KACE instalados em dispositivos gerenciados se comunicam com a solução por meio do Agent Messaging Protocol. Os agentes realizam tarefas programadas como coleta de informações de inventário e distribuição de software para dispositivos gerenciados.

Você pode implantar o Agente do KACE em dispositivos gerenciados usando um dos seguintes métodos.

Tip: **DICA:** Somente Agentes do KACE autenticados podem estabelecer uma conexão bem-sucedida com a solução. Para obter mais informações, consulte Como registrar o Agente do KACE na solução.

- **Provisionamento do Agente do KACE**: É possível usar o Assistente de provisionamento do agente para realizar o provisionamento de dispositivos com sistemas operacionais Windows, Mac OS X e Linux. Com o Assistente, é possível escolher entre usar a Ferramenta de provisionamento GPO da solução para implementar o Agente em dispositivos Windows, ou usar o provisionamento interno para implantar o Agente em dispositivos Windows, Mac OS X e Linux. Consulte Provisionamento do Agente do KACE.
- **Implantação manual do Agente do KACE**: A implantação manual é útil quando o provisionamento de Agente automático não é prático ou quando você deseja implantar o Agente do KACE usando e-mail, scripts de logon, GPO (Group Policy Objects, Objetos da diretiva de grupo) ou do Active Directory. A solução inclui instaladores do Agente do KACE para diferentes plataformas de SO. Cada plataforma oferece uma ou mais maneiras de implantar o Agente do KACE. Para começar, consulte as seguintes seções e os respectivos subtópicos:
  - # Implantação manual do Agente do KACE em dispositivos Windows
  - # Implantação e atualização manual do Agente do KACE em dispositivos Linux
  - # Implantação e atualização manual do Agente do KACE em dispositivos Mac

Utilização de compartilhamentos de replicações

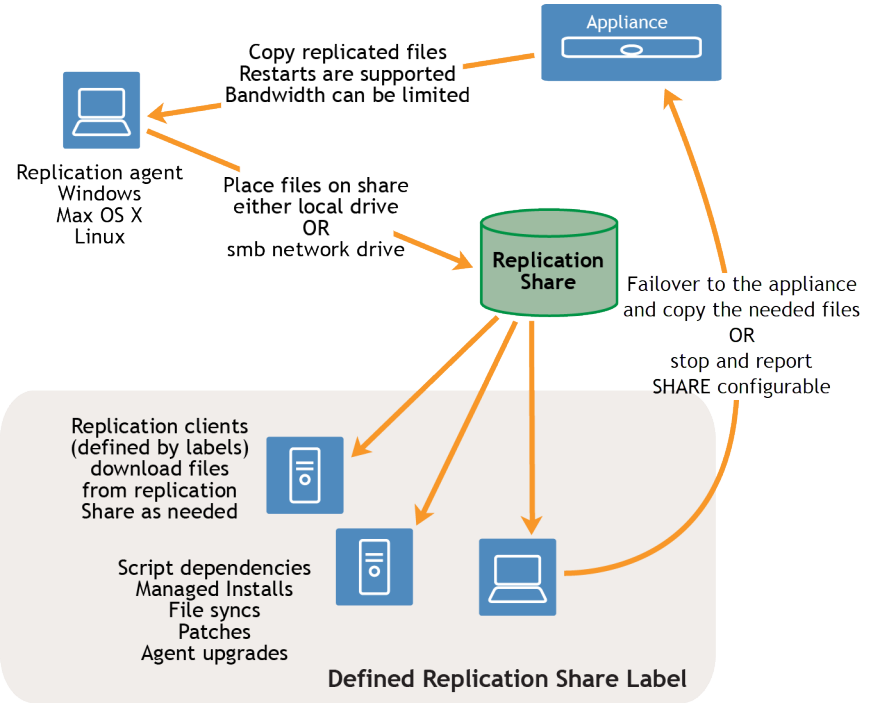
Os Compartilhamentos de replicação são dispositivos que mantêm cópias de arquivos para distribuição, o que é especialmente útil para dispositivos gerenciados implantados em várias localizações geográficas.

Por exemplo, ao usar o Compartilhamento de replicação, um dispositivo em Nova York pode fazer o download de arquivos a partir de outro dispositivo no mesmo escritório, em vez de fazer o download desses arquivos a partir de uma solução em Los Angeles. Um Compartilhamento de replicações é uma replicação completa de ativos digitais gerenciada automaticamente pelo equipamento. Sempre que um Compartilhamento de replicação for especificado por um rótulo, os dispositivos nestes rótulos buscarão arquivos no Compartilhamento de replicação.

Além disso, é possível usar o Compartilhamento de replicações na implantação das Instalações gerenciadas, nos patches ou nas atualizações Dell, em que a largura de banda e a velocidade são problemáticas. Os Compartilhamentos de replicações são boas alternativas para fazer downloads diretamente do equipamento.

Os Compartilhamentos de replicação permitem que uma solução replique instaladores de aplicativo, patches, atualizações e dependências de scripts para uma pasta compartilhada em um dispositivo. Se um item de replicação é excluído da solução, ele é marcado para exclusão no Compartilhamento de replicação e excluído no ciclo de tarefas de replicação. A figura mostra uma configuração de Compartilhamento de replicação e fluxo de tarefa.

Configuração do compartilhamento de replicação



Para criar um Compartilhamento de replicação, identifique um dispositivo em cada local remoto para funcionar como um **dispositivo de replicação**. A solução copia todos os itens de replicação para o dispositivo de replicação no caminho de destino especificado. O processo de replicação reinicia automaticamente quando interrompido por uma falha de rede ou cronograma de replicação. Quando parado, o processo de replicação é reiniciado no ponto em que foi interrompido.

Sneaker net share: É possível criar uma pasta e copiar o conteúdo de uma pasta de replicação existente para essa pasta. Você poderá especificar essa pasta como a nova pasta de replicação no equipamento. O equipamento verifica se a nova pasta possui todos os itens de replicação presentes e replica somente os novos itens, o que economiza largura de banda. É possível copiar o conteúdo da pasta de replicação para uma nova pasta manualmente. A pasta de replicação criada em um dispositivo segue a hierarquia abaixo:

```
\\machinename\foldername\repl2\replicationitems folder
```

O nome do dispositivo e o nome da pasta são definidos pelo usuário e o `repl2` é criado automaticamente pela solução. A pasta de itens de replicação inclui a pasta para patches, kbots, arquivos de atualização e aplicativos.

Todos os itens de replicação são primeiro listados na fila de replicação e depois copiados um de cada vez para o caminho de destino. Qualquer novo item de replicação é listado primeiro na fila de replicação e depois copiado após um intervalo de 10 minutos.

Os itens de replicação são copiados na seguinte ordem:

1. Dependências de script
2. Aplicativos
3. Atualizações do agente
4. Patches

Criação dos Compartilhamentos de replicação

Você pode criar Compartilhamentos de replicação em dispositivos gerenciados.

Para criar um Compartilhamento de replicação, é preciso:

- Ter permissão de **gravação** no caminho de destino para gravar os arquivos de software.
- Instale o Agente do KACE a partir do Compartilhamento de replicação.
- Crie um rótulo para seus dispositivos antes de iniciar o processo.

Os Compartilhamentos de replicação só podem ser criados em dispositivos na lista *Dispositivos* no Inventário. Se o dispositivo que você deseja usar não estiver na lista *Dispositivos*, será necessário criar um registro de inventário para o dispositivo antes de usá-lo como um Compartilhamento de replicação.

Consulte Gerenciamento de informações de inventário.

1. Acesse a página *Detalhe do cronograma de replicação*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Distribuição** e em **Replicação**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na guia *Configurar*, marque a caixa de seleção **Ativado**.
3. **Opcional**: Selecione **Failover para aplicativo** caso queira usar a solução quando o Compartilhamento de replicação não estiver disponível.

   NOTA: Somente ative **Failover para aplicativo** após testar o Compartilhamento de replicação.
4. Na lista suspensa *Dispositivo*, selecione o dispositivo a ser usado como um compartilhamento de replicação.

   O Compartilhamento de replicação pode ser criado por meio de dois métodos:

   - **Localmente**
   - **Em uma unidade de rede compartilhada**
5. Selecione o **Sistema operacional** e **Localidades** dos patches para replicar. As listas são preenchidas com base nos sistemas operacionais e localidades selecionados na inscrição de patch.
6. Selecione as caixas de seleção **Incluir patches de aplicativo**, **Incluir atualizações de recursos do Windows** e **Incluir atualizações da Dell** para copiar os arquivos de patch e atualização para o Compartilhamentos de replicação.
7. Especifique as configurações na guia *Compartilhamento de destino*:

Opção	Descrição
Caminho	O caminho usado pelo dispositivo de replicação para o compartilhamento de replicação. Os aplicativos são copiados da solução para este local. Para uma unidade local, use a sintaxe da unidade local, por exemplo: `C:\`**kace_sma_share** Para uma unidade de rede, use o formato UNC, como, por exemplo: `\\`**kaceRep**`\`**kace_sma_share**`\` **NOTA:** A notação **$**, por exemplo, `\\`**KaceRep**`\e$`, não é compatível.
Tipo de compartilhamento	Selecione se deseja usar um Compartilhamento de local ou UNC.
Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos.

Opção	Descrição
	Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha.
Etiqueta	O rótulo dos dispositivos usando o Compartilhamento de replicação. Verifique se o rótulo selecionado não possui KACE_ALT_LOCATION especificado. KACE_ALT_LOCATION tem prioridade sobre o Compartilhamento de replicação ao fazer o download de arquivos para os dispositivos.

8. Especifique as configurações na guia *Compartilhamento de download*:

Opção	Descrição
Caminho	O caminho usado por dispositivos no rótulo de replicação para copiar itens da unidade de replicação. Por exemplo, um caminho UNC: `\\fileservername\directory\kace_sma\` Os outros dispositivos devem ter permissão de **leitura** para copiar itens de replicação dessa pasta compartilhada.
Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha.

9. Especifique as seguintes configurações na guia *Cronograma*:

Opção	Descrição
Largura de banda alta	A largura de banda máxima a ser usada para replicação. Se este campo estiver em branco, a largura de banda máxima disponível para replicação será usada. O campo é especificado em bytes por segundo.
Largura de banda baixa	A largura de banda restrita a ser usada para replicação. Se este campo estiver em branco, a largura de banda máxima disponível para replicação será usada. O campo é especificado em bytes por segundo.

Opção	Descrição
Tabela de cronograma	A largura de banda usada a cada hora do dia (formato de 24 horas) e a cada dia da semana. • Para alterar a seleção da largura de banda, clique em um quadrado. • Para selecionar horas (colunas), clique no número da hora. • Para selecionar os dias (linhas), clique no dia da semana. A largura de banda é codificada por cores: • **Branco**: a replicação está desativada • **Cinza**: a replicação está ativada com baixa largura de banda • **Azul**: a replicação está ativada com alta largura de banda
Cronograma	Selecione um cronograma de replicação existente na lista suspensa para replicar itens de acordo com esse cronograma.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.

10. Clique em **Salvar**.

    A página *Replicação* é exibida.

11. **Opcional**: Quando tiver testado o Compartilhamento de replicação, retorne ao item 3 e ative **Failover para solução**.

Tópicos relacionados

Adição ou edição de rótulos manuais

Sobre o gerenciamento de patches

Visualização de detalhes do Compartilhamento de replicação

É possível exibir os detalhes dos dispositivos usados como compartilhamentos de replicação.

1. Acesse a lista *Replicação*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Distribuição** e em **Replicação**.

    Esta página mostra uma lista dos Compartilhamentos de replicação que estão disponíveis na solução. Para cada Compartilhamento de replicação, uma visualização padrão mostra seu *Status*, a *Tarefa* de replicação, o *Dispositivo* associado, o *Caminho de destino*, a *Versão do agente* do KACE, o *Rótulo*, uma indicação de que o Compartilhamento de replicação está *Ativado* e o número de arquivos restantes a serem copiados com o tamanho total de arquivos restantes a serem copiados (na coluna *Tarefas*). As informações que aparecem na coluna *Tarefas* permitem que você analise o

estado do processo de replicação para cada compartilhamento de replicação nessa lista, em vez de compartilhamentos individuais para descobrir se o processo de replicação deles está concluído.

2. Na coluna *Dispositivo*, clique no nome de um Compartilhamento de replicação para exibir a página *Detalhe do cronograma de replicação*.

   Nesta página, é possível:

   # **Visualizar a Fila de replicação**: Para ver os itens que estão em fila para replicação, clique em **Mostrar fila de replicação**, abaixo das informações de configuração. Essa visualização é exibida por padrão quando você acessa a página.

   # **Visualizar o inventário de replicação**: Para ver os itens que foram replicados para compartilhamento, clique em **Mostrar inventário de compartilhamento**, abaixo das informações de configuração.

   # **Excluir a fila de replicação**: Para ver os itens de replicação que estão marcados para exclusão, clique em **Mostrar fila de exclusão**, abaixo das informações de configuração.

Gerenciamento de credenciais

A solução permite que você gerencie os nomes de usuário e senhas exigidos para login em outros sistemas, por exemplo, computadores e servidores gerenciados, além das informações necessárias para a autenticação do Google ou SNMP, a partir de uma localização central.

As credenciais que foram adicionadas à página *Gerenciamento de credenciais* da solução estão disponíveis para seleção em listas suspensas nas seções *Inventário* (Descoberta, Provisionamento e Gerenciamento de dispositivo sem agente), *Distribuição* (Instalações gerenciadas, Sincronizações de arquivo e Replicação) e *Script* (Políticas de configuração e segurança).

Além disso, as credenciais atualizadas na página *Gerenciamento de credenciais* serão atualizadas automaticamente sempre que forem usadas nos diversos componentes da solução. Você não precisa atualizar independentemente cada item que utiliza as credenciais.

No entanto, as credenciais adicionadas por você à solução devem ser correspondentes àquelas nos sistemas de destino. Se você alterar as credenciais nos sistemas de destino, deverá alterá-las também na página *Gerenciamento de credenciais* da solução.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, será possível gerenciar credenciais para cada organização separadamente.

NOTA: A lista suspensa Gerenciamento de credenciais não está disponível nas páginas de configuração do Protocolo LDAP, e o recurso não é utilizado para gerenciar credenciais do usuário para acessar a **Console do administrador** ou a **Console do usuário** da solução, que utilizam o login único e a autenticação com protocolo LDAP. Consulte Sobre contas de usuários e autenticação do usuário.

Controle das alterações nas configurações de Gerenciamento de credenciais

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos. Essas informações incluem a data em que o item foi criado, alterado ou excluído, e o usuário que realizou a ação, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas.

Consulte Sobre as configurações do histórico.

Adicionar e editar credenciais de Chave secreta

Para simplificar o gerenciamento das credenciais de Chave secreta usadas em Inventário, Distribuição e Scripts, adicione essas credenciais à página *Credentials Management* (Gerenciamento de credenciais). As credenciais de Chave secreta podem ser criadas para dispositivos gerenciados usando o KACE Cloud Mobile Device Manager.

- Você tem a chave secreta do KACE Cloud Mobile Device Manager.
- Você tem privilégios de administrador no **Console do administrador**.

Depois de adicionar as credenciais, você pode selecioná-las nas páginas de configuração em vez de sempre inseri-las manualmente. Além disso, você pode adicionar as credenciais de qualquer página de configuração que as usam. As credenciais adicionadas nas páginas de configuração são automaticamente adicionadas à página *Gerenciamento de credenciais*.

1. Acesse a página *Gerenciamento de credencias*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Credenciais**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
3. No formulário *Adicionar credencial*, especifique as propriedades da credencial:

> **NOTA:** Você também pode acessar esse formulário nas páginas que usam credenciais, como, por exemplo, a página *Detalhe do cronograma de descoberta*. As credenciais adicionadas a essas páginas são automaticamente adicionadas à lista *Gerenciamento de credenciais*.

Opção	Descrição
Nome	Um nome único para a credencial. Esse nome aparece na lista *Gerenciamento de credenciais* e nas listas suspensas de seleção de credencial das seções de componentes, como Scripts. Esse nome é utilizado para identificação em **Console do administrador** e não faz parte da credencial real no dispositivo de destino.
Tipo	A classificação da credencial. Selecione **Chave secreta** para especificar as credenciais que contêm chaves secretas no KACE Cloud Mobile Device Manager.
Chave secreta	A chave secreta do ambiente do KACE Cloud Mobile Device Manager.
Mostrar ao digitar	Mostra os caracteres no campo *Senha* no formulário *Adicionar credencial*. Esta opção está disponível apenas quando você está adicionando as credenciais. Se você estiver editando credenciais existentes, os caracteres da senha não podem ser exibidos.

Opção	Descrição
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar sobre a credencial.

4. Clique em **Salvar**.

   A credencial será exibida na lista *Gerenciamento de credenciais* **e está disponível para seleção em componentes que usam credenciais.**

Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha

Para simplificar o gerenciamento das credenciais de nome de usuário e senha usadas em Inventário, Distribuição e Scripts, adicione essas credenciais à página *Gerenciamento de credenciais*. As credenciais do usuário/senha podem ser criadas para sistemas operacionais Mac, Windows e Linux, bem como hosts do VMware ESXi e servidores vCenter.

- Você tem os nomes de usuário e senhas das credenciais que pretende gerenciar.
- Você tem privilégios de administrador no **Console do administrador**.

Depois de adicionar as credenciais, você pode selecioná-las nas páginas de configuração em vez de sempre inseri-las manualmente. Além disso, você pode adicionar as credenciais de qualquer página de configuração que as usam. As credenciais adicionadas nas páginas de configuração são automaticamente adicionadas à página *Gerenciamento de credenciais***.**

1. Acesse a página *Gerenciamento de credencias*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Credenciais**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
3. No formulário *Adicionar credencial*, especifique as propriedades da credencial:

   NOTA: Você também pode acessar esse formulário nas páginas que usam credenciais, como, por exemplo, a página *Detalhe do cronograma de descoberta*. As credenciais adicionadas a essas páginas são automaticamente adicionadas à lista *Gerenciamento de credenciais*.

Opção	Descrição
Nome	Um nome único para a credencial. Esse nome aparece na lista *Gerenciamento de credenciais* e nas listas suspensas de seleção de credencial das seções de componentes, como Scripts. Esse nome é utilizado para identificação em **Console do administrador** e não faz parte da credencial real no dispositivo de destino.
Tipo	A classificação da credencial. Selecione **Usuário/Senha** para especificar as credenciais que tenham nomes de usuário e senhas.
Usuário ou Domínio\Usuário	O nome de usuário requerido para a credencial.

Opção	Descrição
	Tip: **DICA:** O formato `Domínio\Usuário` pode ser necessário em algumas configurações do Windows.
Senha	A senha requerida para a credencial.
Mostrar ao digitar	Mostra os caracteres no campo *Senha* no formulário *Adicionar credencial*. Esta opção está disponível apenas quando você está adicionando as credenciais. Se você estiver editando credenciais existentes, os caracteres da senha não podem ser exibidos.
Destinos	Os tipos de dispositivos em que a credencial pode ser usada. **Tip:** **DICA:** Você pode selecionar vários tipos de dispositivo ou de sistema operacional caso as credenciais especificadas possam ser usadas para autenticação em vários sistemas operacionais.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar sobre a credencial.

4. Clique em **Salvar**.

   A credencial será exibida na lista *Gerenciamento de credenciais* **e está disponível para seleção em componentes que usam credenciais.**

Adição e edição de credenciais de usuário/senha do LDAP

Para gerenciar facilmente as credenciais de usuário/senha do LDAP, adicione-as à página *Gerenciamento de credenciais*. As credenciais de usuário/senha do LDAP podem ser criadas para sistemas operacionais Mac, Windows e Linux.

- Você tem os nomes de usuário e senhas do LDAP das credenciais que pretende gerenciar.
- Você tem privilégios de administrador no **Console do administrador**.

Depois de adicionar as credenciais, você pode selecioná-las nas páginas de configuração em vez de sempre inseri-las manualmente. Além disso, você pode adicionar as credenciais de qualquer página de configuração que as usam. As credenciais adicionadas nas páginas de configuração são automaticamente adicionadas à página *Gerenciamento de credenciais***.**

1. Acesse a página *Gerenciamento de credencias*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Credenciais**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
3. No formulário *Adicionar credencial*, especifique as propriedades da credencial:

NOTA: Você também pode acessar esse formulário nas páginas que usam credenciais, como, por exemplo, a página *Detalhe do cronograma de descoberta*. As credenciais adicionadas a essas páginas são automaticamente adicionadas à lista *Gerenciamento de credenciais*.

Opção	Descrição
Nome	Um nome único para a credencial. Esse nome aparece na lista *Gerenciamento de credenciais* e nas listas suspensas de seleção de credencial da página *Detalhes do rótulo do protocolo LDAP*. Esse nome é utilizado para identificação em **Console do administrador** e não faz parte da credencial real no dispositivo de destino.
Tipo	A classificação da credencial. Selecione **Usuário/senha do LDAP** para especificar as credenciais do protocolo LDAP que incluem nomes de usuário e senhas.
Usuário ou Domínio\Usuário	O nome de usuário exigido para a credencial. **Tip:** **DICA:** O formato `Domínio\Usuário` pode ser necessário em algumas configurações do Windows.
Senha	A senha requerida para a credencial.
Mostrar ao digitar	Mostra os caracteres no campo *Senha* no formulário *Adicionar credencial*. Esta opção está disponível apenas quando você está adicionando as credenciais. Se você estiver editando credenciais existentes, os caracteres da senha não podem ser exibidos.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar sobre a credencial.

4. Clique em **Salvar**.

   A credencial será exibida na lista *Gerenciamento de credenciais* **e está disponível para seleção em componentes que usam credenciais.**

Adicionar e editar credenciais do Google Workspace

Para simplificar o gerenciamento das credenciais do Google Workspace usadas em Inventário, Distribuição, Scripts e Service desk, adicione essas credenciais aplicáveis à página *Gerenciamento de credenciais*.

O appliance pode obter acesso a um domínio do Google Workspace usando as APIs do Google. Os seguintes componentes gerenciados pelo appliance podem ser autenticados por meio da API do Google:

- **Descoberta e inventário de dispositivos do Google Workspace**: Isso inclui Chromebooks e dispositivos móveis que são gerenciados por um domínio do Google Workspace (antigo G Suite). Esse tipo de autenticação requer o seguinte:
  - # Um domínio do Google Workspace com suporte para o Gerenciamento de dispositivos do Chrome.
  - # Uma conta de administrador de usuário do Google que é membro do domínio. A conta deve ser atribuída à função Superusuário.
  - # Você tem uma conta Google que pode ser usada como conta de desenvolvedor nesse procedimento. Essa conta não precisa ser igual à conta de administrador, nem precisa ser membro dos domínios Business ou Education.
- **E-mail de entrada da fila do Service desk**: Isso inclui contas de e-mail que fazem parte de um Google Workspace ou de uma conta pública do Gmail. Esse tipo de autenticação requer o seguinte:
  - # Uma conta do Gmail.
  - # O seguinte se aplica à sua conta de serviço:
    - # A conta do Gmail pertence a um domínio do Google Workspace.
    - # Uma conta de administrador de usuário do Google que é membro do domínio. A conta deve receber a função de superadministrador.
  - # Você tem uma conta Google que pode ser usada como conta de desenvolvedor nesse procedimento. Essa conta não precisa ser igual à conta de administrador, nem precisa ser membro dos domínios Business ou Education.

Para cada um desses tipos de componentes, a solução suporta os seguintes métodos de autenticação por uma API do Google. O método escolhido depende dos componentes que usam a credencial do Google Workspace e da preferência ou função do administrador do appliance.

- **A autenticação de conta de serviço** consiste em uma chave de conta de serviço associada a um ID de cliente exclusivo. Um Superadministrador do Google Workspace pode usar o ID do cliente para conceder à conta de serviço acesso amplo ao domínio a um recurso.
  - # **Este é um método preferencial para a Descoberta e Inventário de Chromebooks e dispositivos móveis.**
  - # Ele requer uma etapa de configuração usando o Google Workspace Console por um Superadministrador.
  - # Ele concede acesso em todo o domínio a um tipo de recurso específico. No caso de e-mails da fila do Service desk, isso significa que a conta de serviço recebe acesso a qualquer caixa de entrada de e-mail. Cabe ao administrador garantir que ele seja usado somente com o e-mail desejado do Service desk.
- **A autenticação do cliente OAuth** consiste em um ID de cliente OAuth que é usado junto com um segredo de cliente para solicitar e conceder acesso a um determinado recurso do Google usando um fluxo de trabalho baseado em navegador.
  - # **Este é um método preferencial para a integração de e-mail de entrada de fila do Service desk.**
  - # Ele exige que o navegador usado para configurar a credencial no **Console do administrador** se conecte à solução usando um nome de host considerado público (sem domínios privados).
  - # Ele pode ser usado com contas públicas do Gmail.

Comece criando uma ou mais contas de serviço do Google Workspace ou credenciais OAuth, conforme aplicável. Depois de adicionar as credenciais, você pode selecioná-las nas páginas de configuração em vez de inseri-las manualmente sempre que entrar na conta. Além disso, você pode adicionar as credenciais de qualquer página de configuração que as usam. As credenciais adicionadas nas páginas de configuração são automaticamente adicionadas à página *Gerenciamento de credenciais*. **A solução não valida as credenciais armazenadas do Google OAuth conforme você as digita, mas tentar salvar as alterações usando credenciais inválidas resulta em um erro.**

1. Crie e configure um projeto do Google Cloud Platform.
   a. Faça login na sua conta de desenvolvedor em https://console.cloud.google.com.
   b. Atribua um novo nome e ID ao projeto.

c. Ative a API desejada do SDK do administrador e/ou a API do Gmail, conforme aplicável.

2. **Somente credenciais de conta de serviço.**
   a. Ainda conectado ao console do Google Cloud, selecione *IAM e administrador*.
   b. Crie uma conta de serviço com o nome e a descrição desejados.
   c. Adicione uma chave de conta de serviço e salve o arquivo de chave JSON.
   d. Registre o ID do cliente OAuth 2 da conta de serviço para uso posterior.
3. **Somente credenciais OAuth.**
   a. Ainda conectado ao console do Google Cloud, selecione *APIs e serviços* e acesse a *tela de consentimento do OAuth*.
   b. Se a conta de desenvolvedor fizer parte do mesmo domínio do Google Workspace que os recursos acessados, selecione *Interno*, caso contrário, escolha *Externo*.
   c. Crie um aplicativo e especifique seu nome, endereço de e-mail de suporte e endereço de e-mail de contato do desenvolvedor.
   d. Adicione os seguintes escopos:

      # **Somente Descoberta e Inventário de dispositivos:**
      - https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.device.chromeos
      - https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.device.mobile
      - https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user

      # **Somente e-mail da fila do Service desk:**
      - https://www.googleapis.com/auth/gmail.modify

   e. Crie uma credencial e selecione o ID do cliente OAuth.
   f. Escolha *aplicativo da Web* como o Tipo de aplicativo.
   g. Atribua um nome ao cliente.
   h. Forneça o seguinte URI: `https://<appliance_hostname>/common/authorize.php`, em que `appliance_hostname` é o nome do host do Console do administrador da solução.
   i. Registre o ID do cliente e o segredo do cliente para uso posterior.
4. **Somente credenciais de conta de serviço (opcional).** Delegar uma autoridade em todo o domínio a uma conta de serviço. Esta etapa requer acesso de Superadministrador ao console de administração do Google Workspace.

   NOTA: Ao autorizar o escopo de modificação do Gmail para uma conta de serviço, o acesso é concedido a essa conta de serviço para todas as caixas de correio no domínio. Certifique-se de que as credenciais da chave de conta de serviço estejam protegidas adequadamente.

   a. Faça login no console do Google Admin em https://admin.google.com/.
   b. Em **Segurança** > **Acesso e controle de dados** > **Controles de API** > **Gerenciar delegação em todo o domínio**, crie uma nova delegação e forneça a ID do cliente da conta de serviço que você criou no 2.
   c. Adicione os seguintes escopos:

      # **Somente Descoberta e Inventário de dispositivos:**
      - https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.device.chromeos
      - https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.device.mobile
      - https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user

      # **Somente e-mail da fila do Service desk:**
      - https://www.googleapis.com/auth/gmail.modify

5. Acesse a página *Gerenciamento de credencias*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Credenciais**.

6. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
7. No formulário *Adicionar credencial*, especifique as propriedades da credencial:

Opção	Descrição
Nome	Um nome único para a credencial. Esse nome aparece na lista *Gerenciamento de credenciais* e nas listas suspensas de seleção de credencial das seções de componentes, como Scripts. Esse nome é utilizado para identificação no **Console do administrador** e não faz parte da credencial real.
Tipo	A classificação da credencial. Selecione **Google Workspace** ou **Gmail**, conforme aplicável.

8. **Somente credenciais de conta de serviço.** Ainda no formulário *Adicionar credencial*, especifique as propriedades da credencial:

Opção	Descrição
Conta de serviço	Selecione esta opção.
Conta de representação	• **Somente Descoberta e Inventário de dispositivos:** O endereço de e-mail de um administrador que tem acesso aos dispositivos no console do Google Admin. • **Somente e-mail da fila do Service desk:** O endereço de e-mail do qual você pode receber e-mails de entrada.
Chave da conta de serviço	Navegue até o arquivo JSON obtido no 2.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar sobre a credencial.

9. **Somente credenciais OAuth.** Ainda no formulário *Adicionar credencial*, especifique as propriedades da credencial:

Opção	Descrição
OAuth	Selecione esta opção.
ID do cliente	Seu ID do cliente da API do desenvolvedor Google obtido em 3.
Senha do cliente	Sua senha de cliente da API do desenvolvedor Google obtido em 3.
Mostrar ao digitar	Mostra os caracteres no campo *Senha do cliente* do formulário *Adicionar credencial*. Esta opção está disponível apenas quando você está adicionando as credenciais. Se você estiver editando credenciais

Opção	Descrição
	existentes, os caracteres no campo *Senha do cliente* não podem ser exibidos.
Autorizar credencial	Clique, faça login e conceda acesso à conta do Google desejada na página exibida. • **Somente Descoberta e Inventário de dispositivos:** A conta de um administrador que tem acesso aos dispositivos no console do Google Admin. • **Somente e-mail da fila do Service desk:** O endereço de e-mail do qual você pode receber e-mails de entrada.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar sobre a credencial.

10. Clique em **Salvar**.

    A credencial está disponível para ser selecionada em componentes que usam credenciais.

Adição e edição de credenciais de SNMP

Para simplificar o gerenciamento das credenciais de SNMP usadas em Inventário, Distribuição e Scripts, adicione essas credenciais à página *Gerenciamento de credenciais*.

- Você tem as informações necessárias para a autenticação SNMP.
- Você tem privilégios de administrador no **Console do administrador**

Depois de adicionar as credenciais, você pode selecioná-las nas páginas de configuração em vez de inseri-las manualmente sempre que entrar na conta. Além disso, você pode adicionar as credenciais de qualquer página de configuração que as usam. As credenciais adicionadas nas páginas de configuração são automaticamente adicionadas à página *Gerenciamento de credenciais***.**

1. Acesse a página *Gerenciamento de credencias*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Credenciais**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
3. No formulário *Adicionar credencial*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	Um nome único para a credencial. Esse nome aparece na lista *Gerenciamento de credenciais* e nas listas suspensas de seleção de credencial das seções de componentes, como Scripts. Esse nome é utilizado para identificação no **Console do administrador** e não faz parte da credencial real.

Opção	Descrição
Tipo	A classificação da credencial. Selecione **SNMP** para especificar as credenciais de SNMP.

4. Para SNMP v1 ou v2c, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
SNMP v1 ou v2c	Credenciais de SNMP que não usam autenticação ou criptografia.
String da comunidade	Para SNMP v1 ou v2c, a string de comunidade a ser consultada. O padrão é **Público**. A string pública é necessária para SNMP v1 ou v2c.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar sobre a credencial.

5. Para SNMP v3, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
SNMP v3	Credenciais de SNMP que exigem algoritmos de autenticação e criptografia para aumentar a segurança.
Nome de segurança	Para SNMP v3, o nome da conta de usuário de USM (modelo de segurança com base no usuário). Esta conta e todas as senhas necessárias para autenticação e criptografia devem ser configuradas nos dispositivos de destino.
Nível de segurança	Para SNMP v3, o nível de segurança. Os níveis de segurança incluem: • **authPriv**: O nível mais alto de segurança SNMP V3, que usa tanto autenticação quanto criptografia. Para usar esse nível, você deve especificar todas as configurações de autenticação e privacidade do SNMP V3. • **authNoPriv**: A faixa média de segurança de SNMP v3, que usa somente autenticação. As comunicações não estão criptografadas. Para usar este nível, você deve especificar as configurações de autenticação. • **noAuthNoPriv**: O nível mais baixo da segurança SNMP v3. As comunicações não estão criptografadas.
Senha de autenticação	Para SNMP v3, a senha usada para autenticar as comunicações quando os níveis de segurança **authPriv** ou **authNoPriv** forem selecionados. Essa senha é associada ao usuário USM e deve ser configurada nos dispositivos de destino.

Opção	Descrição
Protocolo	Para SNMP v3, o protocolo usado na comunicação. Os protocolos são: • **SHA**: Secure hash algorithm, SHA-1. • **MD5**: Message Digest 5. Mais rápido do que o SHA, mas considerado menos seguro.
Senha de privacidade	Para SNMP v3, a senha usada para autenticar as comunicações quando o nível de segurança **authPriv** for selecionado. Essa senha é associada ao usuário USM e deve ser configurada nos dispositivos de destino.
Protocolo	Para SNMP v3, o protocolo usado para a senha de privacidade. Os protocolos são: • **DES**: Data Encryption Standard (Padrão de criptografia de dados). Este algoritmo tem um tamanho de chave de 56 bits e é considerado menos seguro do que o AES. • **AES**: Advanced Encryption Standard (Padrão de criptografia avançado). A solução é compatível com o tamanho de chave de 128 bits.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar sobre a credencial.

6. Clique em **Salvar**.

   A credencial está disponível para ser selecionada em componentes que usam credenciais.

Adicionar e editar credenciais do Microsoft Office 365 OAuth

Para usar facilmente as credenciais do Office 365 usadas na comunicação por e-mail do service desk, adicione-as à página *Gerenciamento de credenciais*.

- Você deve ter uma conta do Office 365 e ter criado um aplicativo do Microsoft Active Directory no Microsoft Azure com um ID do cliente e um segredo do cliente. Para obter mais informações, visite https://docs.microsoft.com/en-us/azure/active-directory/develop/howto-create-service-principal-portal.
- Você tem privilégios de administrador no **Console do administrador**.

Depois de adicionar as credenciais, você pode selecioná-las nas páginas de configuração em vez de inseri-las manualmente sempre que entrar na conta. Além disso, você pode adicionar as credenciais de qualquer página de configuração que as usam. As credenciais adicionadas nas páginas de configuração são automaticamente adicionadas à página *Gerenciamento de credenciais*. A solução não valida as credenciais armazenadas do Office 365 conforme você as digita, mas tentar salvar as alterações usando credenciais inválidas resulta em um erro.

NOTA: Esse recurso só está disponível quando o acesso SSL (seguro) à solução está ativado. Para obter mais informações, consulte Definição das configurações de segurança para a solução.

1. Acesse a página *Gerenciamento de credencias*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Credenciais**.

2. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
3. No formulário *Adicionar credencial*, especifique as propriedades da credencial:

Opção	Descrição
Nome	Um nome único para a credencial. Esse nome aparece na lista *Gerenciamento de credenciais* e nas listas suspensas de seleção de credencial das seções de componentes, como Service desk. Esse nome é utilizado para identificação no **Console do administrador** e não faz parte da credencial real.
Tipo	A classificação da credencial. Selecione **Office365 OAuth** para especificar as credenciais do Office 365.
ID do cliente	Seu ID do cliente do Office 365.
Senha do cliente	Sua chave secreta do cliente do Office 365.
Mostrar ao digitar	Mostra os caracteres no campo *Senha do cliente* do formulário *Adicionar credencial*. Esta opção está disponível apenas quando você está adicionando as credenciais. Se você estiver editando credenciais existentes, os caracteres no campo *Senha do cliente* não podem ser exibidos.
Tipo de locatário do Azure AD	Selecione o tipo de locatário do Azure AD entre as opções disponíveis. O tipo de locatário deve corresponder ao selecionado ao registrar seu aplicativo Azure AD no portal de administração do Azure AD. • **Contas multilocatário e pessoais da Microsoft - padrão**: Use essa opção para conceder acesso à maior variedade de identidades da Microsoft e para permitir multilocatários. Todos os usuários com uma conta pessoal, corporativa ou de estudante da Microsoft podem acessar o aplicativo ou a API usando essa credencial. Isso se aplica a escolas e empresas que usam o Office 365, bem como contas pessoais usadas para entrar em serviços como o Xbox ou o Skype. Essa é a configuração padrão. • **Diretório do Azure AD - Multilocatário**: Use essa opção para conceder acesso a usuários corporativos ou estudantes e para permitir multilocatários. Todos os usuários com uma conta corporativa ou de estudante da Microsoft podem usar o aplicativo ou a API. Isso inclui escolas e empresas que usam o Office 365. • **Somente Contas pessoais da Microsoft**: Use essa opção para conceder acesso a contas

Opção	Descrição
	pessoais usadas para entrar em serviços como Xbox ou Skype. • **Somente diretório organizacional (locatário único)**: Use essa opção para conceder acesso aos usuários associados à sua organização.
Autorizar credencial	Clique, faça login e conceda acesso à conta do Office 365 desejada na página exibida.
URL de ponto de extremidade do Azure AD	Use esta opção para selecionar o URL do portal Azure necessário de acordo com a região.
URL do endpoint do Azure AD - Compartilhe o URL do Azure	Use esta opção para selecionar o URL do portal Azure necessário de acordo com a região.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar sobre a credencial.

4. Clique em **Salvar**.

   A credencial está disponível para ser selecionada em componentes que usam credenciais.

Visualização de uso de credenciais

É possível visualizar o uso de credenciais na página *Gerenciamento de credenciais*.

- As credenciais foram adicionadas à página *Gerenciamento de credenciais*. Consulte Gerenciamento de credenciais.
- Você tem privilégios de administrador no **Console do administrador**.

1. Acesse a página *Gerenciamento de credencias*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Credenciais**.

   A coluna *Em uso* mostra os componentes que usam as credenciais.
2. Para classificar a lista, selecione um **Tipo** na lista suspensa *Exibir por* acima da tabela.

Criar relatórios da lista de gerenciamento de credenciais

Se as inscrições de histórico estiverem configuradas para manter informações de credenciais, você pode gerar relatórios que mostrem quando elas foram criadas, editadas e excluídas.

- Foram adicionadas credenciais à solução, exibidas na página *Gerenciamento de credenciais*.
- As inscrições de histórico estão configuradas para manter informações de credenciais. Consulte Configuração do histórico de objetos.

Quando você cria relatórios na página *Gerenciamento de credenciais*, pode incluir informações sobre elas, por exemplo, nome, tipo, data da criação e informações sobre o uso. No entanto, detalhes de autenticação como senha ou segredo do cliente não são incluídos nos relatórios.

NOTA: Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá criar relatórios de credenciais para cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Gerenciamento de credencias*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Credenciais**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Criar relatório**.
3. Na página *Detalhe do relatório*, dê um nome a ele.
4. Selecione configurações adicionais de relatório e clique em **Salvar**. Consulte Criação de relatórios a partir de páginas de lista.

   O relatório é mostrado na lista Relatórios.
5. Para gerar o relatório, selecione um formato na coluna *Gerar relatório*.

Exportação de informações de credenciais

É possível exportar a lista de credenciais ou aquelas selecionadas que são exibidas na página *Gerenciamento de credenciais*.

Foram adicionadas credenciais à solução, exibidas na página *Gerenciamento de credenciais*.

Você pode exportar informações de credenciais, como, nome, tipo e da data da última modificação, além de informações sobre o uso. Detalhes de autenticação como senha ou segredo do cliente não podem ser exportados.

NOTA: Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá exportar as informações de credenciais para cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Gerenciamento de credencias*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Credenciais**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Exportar**, então escolha se deseja exportar todas as credenciais ou apenas as selecionadas e o formato para as informações exportadas.
3. Abra ou salve o arquivo exportado.

Exclusão de credenciais

Só é possível excluir credenciais se elas não estiverem sendo utilizadas em componentes como Inventário, Distribuição ou Script.

- Credenciais foram removidas de componentes que estão as utilizando. Consulte Visualização de uso de credenciais.
- Você tem privilégios de administrador no **Console do administrador**

1. Acesse a página *Gerenciamento de credencias*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Credenciais**.

2. Marque a caixa de seleção ao lado das credenciais que deseja excluir.

> **NOTA:** Se qualquer uma das credenciais selecionadas estiver em uso, uma mensagem de erro será exibida. Não é possível excluir grupos de credenciais se qualquer uma delas estiver em uso.

3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Configuração de ativos

Você pode configurar ativos e seus tipos conforme necessário.

Sobre o componente Gerenciamento de ativos

O componente Gerenciamento de ativos inclui ativos e Tipos de ativos (modelos). Permite gerenciar ativos adicionados automaticamente por meio de inventário e ativos adicionados manualmente.

Os Tipos de ativo padrão incluem: Dispositivo, Centro de custo, Departamento, Licença, Localização, Software e Fornecedor. Você pode criar Tipos de ativo personalizados conforme necessário. Consulte Personalização de Tipos de ativos.

Com o componente Gerenciamento de ativos, você pode:

- **Gerenciar todo o ciclo de vida de itens**. Monitorar softwares e outros itens desde a aquisição à implantação, uso e fim da vida útil. Ou monitorar periféricos como impressoras, dispositivos de rede e celulares. Consulte Identificação dos ativos a serem monitorados.
- **Gerenciar a Conformidade com licenças de software**. Monitorar as licenças que você possui, bem como o número de cópias de aplicativos instaladas nos dispositivos. As opções para gerenciamento de Conformidade com licenças são diferentes para os itens no inventário do *Catálogo de software* e no da página *Software*. Consulte Configuração de Conformidade com licenças.
- **Monitorar dados**. Monitorar números de pedidos de compra inserindo cada uma como ativo e associando-a a itens comprados, recebidos e distribuídos. Consulte Adicionar Ativos de licença para o inventário da página Software.
- **Monitorar ativos físicos**. Além de ativos físicos como o hardware e o software de dispositivos, você também pode rastrear outros ativos físicos, como móveis de escritório. Você pode controlar o uso desses itens e também o status da garantia. Consulte Gerenciamento de ativos físicos e lógicos.
- **Monitorar ativos lógicos**. Monitorar ativos lógicos da organização, como localização geográfica, centros de custo, departamentos, fornecedores, etc. Ativos lógicos são normalmente usados como base para relatórios. Por exemplo, ativos lógicos respondem a perguntas como "quantos dispositivos este departamento tem?" e "quando as licenças que compramos de um fornecedor de software expirarão"? Consulte Gerenciamento de ativos físicos e lógicos.
- **Criar e monitorar relações entre ativos**. Criar relacionamentos ponto a ponto e primário-secundário entre ativos. Este relacionamento permite acompanhar um ativo pela ordem de compra (OC), localização, departamento, projeto e outros critérios. Consulte Estabelecer relações entre campos de ativos.

Usando o Painel de gerenciamento de ativos

O Painel de gerenciamento de ativos fornece uma visão geral dos ativos gerenciados para a organização selecionada (se aplicável) ou o equipamento.

Se o componente Organização estiver ativado na solução e você estiver conectado ao Console de administrador (`http://`**appliance_hostname**`/admin`), o Painel de gerenciamento de ativos exibirá informações sobre a organização

selecionada. Quando você estiver conectado ao Console de administração do sistema (`http://`**appliance_hostname**`/system`), o Painel de gerenciamento de ativos exibirá informações da solução, incluindo todas as organizações.

Tip: **DICA:** A solução atualiza periodicamente os widgets de resumo. Para atualizar a maior parte dos widgets a qualquer momento, clique no botão **Atualizar** no canto superior direito da página: . Para atualizar a maior parte dos widgets individualmente, passe o cursor sobre o widget e clique no botão **Atualizar** acima dele. Alguns widgets podem exigir etapas adicionais.

Sobre os widgets do Painel de gerenciamento de ativos

Os widgets do Painel de gerenciamento de ativos fornecem visões gerais de ativos gerenciados para a organização ou solução, conforme selecionado.

Esta seção descreve os widgets disponíveis no *Painel de gerenciamento de ativos*. Se o componente Organização estiver habilitado em seu dispositivo, os widgets mostram as informações da organização selecionada no nível de administrador e para o dispositivo no nível do sistema.

Este painel fornece uma visão geral de alto nível da sua utilização dos ativos. Use-os para analisar rapidamente o estado dos seus ativos e procurar indicadores que possam melhorar a configuração dos ativos. Por exemplo, você pode focar em como suas licenças de software são usadas e identificar quais títulos de software precisam ter sua licença renovada.

Widget	Descrição
Ativos por tipo	Esse widget mostra um gráfico de rosca, onde cada seção do gráfico indica o percentual de seus ativos ao lado do tipo de ativo, como dispositivo, software, local, licença, entre outros. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem dos ativos do tipo selecionado.
Ativos por status	Esse widget mostra um gráfico de rosca, onde cada seção do gráfico indica o percentual de seus ativos ao lado do status, como Ativo, Descartado, Ausente, entre outros. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem dos ativos no status selecionado.
Custo ($) das licenças não utilizadas por produto	Esse widget mostra um gráfico de barras, em que cada barra representa o custo de licenças não utilizadas para cada produto. Você pode usar essas informações para reatribuir ou cancelar licenças não utilizadas, e redirecionar seu recurso aonde ele for mais necessário.
Conformidade com licenças	Se você criou os Ativos de licença para o software, esse widget exibe o número de dispositivos gerenciados pelo agente que possuem um determinado software licenciado instalado e o número de licenças disponíveis. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada. Os Ativos de licença podem ser criados para os aplicativos listados na página *Software* e na página *Catálogo de software*, e o modo de licença para os aplicativos devem ser *Licença de unidade* ou *Enterprise* para que as informações sobre licenças sejam exibidas neste widget. Aplicativos com outros

Widget	Descrição
	modos de licenças, como *Shareware*, *Freeware* ou *Não especificado*, não são exibidos neste widget. Esse widget é apenas informativo e a solução não impõe a conformidade com licenças. Por exemplo, a solução não impede a instalação de software em dispositivos gerenciados por agente caso uma licença tenha expirado ou esteja fora de conformidade por qualquer outro motivo. As cores a seguir indicam os níveis de limite: • **Vermelho**: O uso está na configuração de limite crítico ou acima. • **Laranja**: O uso está na configuração de limite de aviso ou acima, mas abaixo da configuração de limite crítico. • **Verde**: A utilização está abaixo da configuração de limite de aviso. Para alterar os níveis de limite, consulte Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização. Para obter informações sobre o gerenciamento de ativos de licença, consulte Gerenciamento de inventário.
Títulos de software	Esse widget exibe os títulos de software definidos pelo Catálogo de software com o maior número de instalações em dispositivos gerenciados. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Editores de software	Esse widget exibe os editores definidos no Catálogo de software com o maior número de títulos de software instalados em dispositivos gerenciados. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Ativos por localização	Esse widget mostra um gráfico de rosca no qual cada seção indica a porcentagem de seus ativos por local. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem dos ativos no local selecionado.
Software instalado mas não utilizado em 60 dias	Esse widget mostra um gráfico de barras, em que cada barra representa um título de software e o número correspondente de instâncias desse produto que não foram utilizadas nos últimos 60 dias. Você pode usar essas informações para investigar mais a fundo se esses títulos são necessários, reatribuir ou desinstalar software não utilizado, e redirecionar seus recursos aonde eles são mais necessários.

Widget	Descrição
Manutenção de licença de software prestes a vencer	Esse widget mostra um gráfico de barras verticais, onde cada barra representa o número de licenças de software que estão prestes a expirar em um determinado período.
Manutenção de licença de software vencida	Esse widget mostra um gráfico de rosca que representa a relação de licenças expiradas e atuais. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem das licenças de software que estão expiradas ou que são atuais, conforme selecionado.
Contratos prestes a vencer	Esse widget mostra um gráfico de barras verticais, onde cada barra representa o número de contratos que estão prestes a expirar em um determinado período.
Contratos vencidos	Esse widget mostra um gráfico de rosca que representa a relação de contratos expirados e atuais. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem dos contratos que estão expirados ou que são atuais, conforme selecionado.
Configuração da licença de software	Se você configurar ativos de licença para software e especificar o tipo de licença como site, inscrição ou unidade, esse widget mostrará essas informações. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.

Personalizar o Painel de gerenciamento de ativos

Você pode personalizar o Painel de gerenciamento de ativos para mostrar ou ocultar widgets conforme necessário.

1. Acesse o *Painel de gerenciamento de ativos*.
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Painel**.
2. Passe o mouse sobre o widget e use um dos seguintes botões:
   # : Atualizar as informações no widget.
   # : Exibir informações sobre o widget.
   # : Remover o widget.
   # : Redimensionar o widget.
   # : Arrastar o widget para uma posição diferente na página.
3. Clique no botão **Personalizar** no canto superior direito da página, para ver os widgets disponíveis.
4. Para mostrar um widget que atualmente está oculto, clique em **Install** (Instalar).

Sobre o gerenciamento de ativos

Os ativos são entidades que contêm informações sobre os dispositivos, licenças de software e outros itens que você queira gerenciar. Os ativos são baseados em Tipos de ativos, que são modelos usados para criá-los.

Diferenças entre informações sobre ativos e informações de inventário

Informações de ativo e de inventário são coletadas e gerenciadas de maneiras diferentes.

A tabela a seguir compara informações de ativos e informações de inventário:

Item	Componente Ativo	Componente Inventário
Onde as informações aparecem	Na seção *Ativos*.	Na seção *Inventário*.
O tipo de informação gerenciada	As informações de ativos incluem detalhes sobre dispositivos, software, licenças, ativos físicos, ativos lógicos e as relações entre esses elementos.	As informações de inventário incluem detalhes sobre dispositivos e sobre software, processos, programas de inicialização e serviços em dispositivos gerenciados. O Catálogo de Software fornece informações adicionais sobre aplicativos que são categorizados como *Localizados* ou *Não Localizados*.
Como as informações são gerenciadas	As informações de ativos são estáticas e mudam apenas quando você importa dados ou as altera manualmente. Os Ativos de dispositivo são exceções a essa regra, pois eles são atualizados sempre que os dispositivos gerenciados geram um relatório de inventário. No entanto, nos Ativos de licença, o número de instalações ou estações é atualizado quando os dispositivos gerenciados fazem um relatório de dados para a solução. O histórico de ativos é armazenado na solução e mostrado na **Console do administrador**, e permanece com o ativo até que este seja excluído.	As informações de inventário são geradas automaticamente e sobregravadas cada vez que os dispositivos gerenciados enviam dados à solução .
Como as licenças são controladas	O componente Gerenciamento de ativos permite gerenciar a Conformidade com licenças de software, bem como ativos físicos e lógicos.	Na página *Software*, as informações de inventário incluem o número de Ativos de software, mas não exibem o número de licenças. Na página *Catálogo de software*, são exibidas informações de

Item	Componente Ativo	Componente Inventário
		licença se houver Ativos de licença associados a aplicativos.

Identificação dos ativos a serem monitorados

Uma das primeiras tarefas para configurar o Gerenciamento de ativos é identificar os ativos a serem controlados.

As planilhas muitas vezes contêm detalhes do ativo, como dados de compra, informações de contato do fornecedor, chaves de produto, detalhes da licença e informações sobre o dispositivo. Esses detalhes são candidatos para o controle de ativo.

Você pode importar informações de ativos no componente Gerenciamento de ativos para criar ativos que podem ser gerenciados e controlados pela solução. Além disso, é possível configurar relacionamentos entre os ativos importados para que as informações sejam mais úteis. Por exemplo, você pode criar ativos de Licença e de Fornecedor, associá-los aos dispositivos e rapidamente identificar dispositivos relacionados a uma licença ou fornecedor. Para obter informações sobre a importação de informações de ativo, consulte Importação de dados de licença em arquivos CSV.

Visualização de ativos e pesquisa de informações de ativos

É possível visualizar os ativos e procurar por informações de ativos conforme necessário.

1. Acesse a lista *Ativos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e, em seguida, clique em **Ativos**.
2. Para pesquisar em todos os Tipos de ativo utilizando a pesquisa avançada:
   a. Na lista suspensa *Exibir por*, selecione **Todos os itens**.
   b. Clique na guia **Filtro** acima da lista para exibir o painel *Pesquisa avançada*.
   c. Especifique os critérios de pesquisa.

      Por exemplo, para pesquisar todos os ativos cujo fornecedor é Smith, especifique os seguintes critérios:

      `Fornecedor | contém | Smith`

   d. Clique em **Pesquisar**.

      São exibidos ativos de qualquer tipo, incluindo Dispositivo, Licença, Software ou Fornecedor, que correspondam aos critérios.

   NOTA: Você pode salvar os critérios de pesquisa aplicados. Clique no botão **Salvar filtro** e adicione o nome do filtro na caixa de diálogo **Salvar filtro como**.
3. Para pesquisar um ativo em todos os Tipos de ativo utilizando a pesquisa simples, no campo **Pesquisar lista**, digite conteúdos completos ou parciais do campo contido no ativo o qual deseja pesquisar. Por exemplo, caso deseje encontrar um ativo cujo código de barras contenha zz, digite-o no campo e, em seguida, pressione Enter.

   Ativos que correspondam ao critérios serão exibidos.
4. Para pesquisar um único tipo de ativo:
   a. Na lista suspensa *Exibir por*, selecione **Tipo de ativo** > **Tipo de ativo**.
   b. Clique na guia **Filtro** acima da lista à direita para exibir o painel *Filtro*.
   c. Especifique os critérios de pesquisa.

      Por exemplo, para pesquisar ativos Licença programados para expirar nos próximos dois meses, selecione o tipo de ativo Licença na lista suspensa *Exibir por* e especifique os seguintes critérios:

```
Data de expiração | está dentro dos próximos | 2 meses
```

d. Clique em **Pesquisar**.

São exibidos os ativos de licença cuja data de expiração está dentro dos próximos dois meses.

NOTA: Você pode salvar os critérios de pesquisa aplicados. Clique no botão **Salvar filtro** e adicione o nome do filtro na caixa de diálogo **Salvar filtro como**.

Adição de códigos de barras para ativos

É possível visualizar os ativos e procurar por informações de ativos conforme necessário.

Especifique uma ou mais etiquetas de código de barras para o tipo de ativo para o qual deseja especificar os códigos. Para obter mais informações, consulte Adição ou personalização de Tipos de ativo.

1. Acesse a página *Detalhes do ativo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e, em seguida, clique em **Ativos**.
   c. Clique no nome de um ativo.
2. Em *Códigos de barras*, clique em + e forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Dados do código de barras	O número do código de barras. Os números do código de barras são sempre exclusivos e não podem ser compartilhados entre vários ativos. No entanto, é possível que um ativo habilitado compartilhe um código de barras com um ativo arquivado.
Nome do código de barras	A etiqueta do código de barras associada a esse tipo de ativo. Só pode haver um código de barras do mesmo tipo por ativo.
Formato do código de barras	O formato do código de barras. Por exemplo, UPC-A, Código 11 ou UPC-E.

É possível adicionar quantos códigos de barras forem necessários.

3. Opcional. Para visualizar informações adicionais sobre cada etiqueta de código de barras, como sua primeira ou última data verificada, na área *Códigos de barras*, clique em **Mostrar todas as colunas**. Para retornar à exibição anterior com menos colunas por código de barras, clique em **Mostram menos colunas**.
4. Clique em **Salvar**.

Alteração dos proprietários do dispositivo

É possível alterar os proprietários do ativo e do dispositivo, conforme necessário.

Este tópico descreve o processo de alteração dos proprietários do dispositivo utilizando a lista Ativos. Também é possível alterar os proprietários do dispositivo pela página *Detalhe do ativo* ou *Detalhe do dispositivo*.

1. Acesse a lista *Ativos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e, em seguida, clique em **Ativos**.

2. Na lista suspensa *Exibir por*, selecione **Tipo de ativo > Dispositivo > Todos os subtipos de dispositivo**.
3. Na lista *Ativos*, selecione um ou mais dispositivos que deseja atribuir a determinado proprietário.
4. Selecione **Escolher ação** > **Atribuir a**.
5. Na caixa de diálogo *Atribuir a* exibida, clique em *Não atribuídos* e selecione uma conta de usuário que deseja atribuir como proprietário do dos ativos selecionados.

Na lista, são exibidos o nome completo, o nome de conta e o endereço de e-mail de cada usuário.

6. Clique em **Salvar**.

A caixa de diálogo *Atribuir a* **é fechada, e a lista** *Ativos* **é atualizada, exibindo o nome do proprietário do ativo na coluna** *Nome do atribuído***.**

7. Adicione mais colunas relacionadas ao proprietário à lista *Ativos*.
   a. Na lista *Ativos*, clique em ⚙.
   b. Selecione qualquer uma das opções a seguir, conforme necessário, para visualizar essas colunas na lista *Ativos*: **Login do atribuído**, **E-mail do atribuído**, **Domínio do atribuído**, **Código de orçamento do atribuído**, **Local do atribuído**, **Função do atribuído** ou **Localidade do atribuído**.

   As colunas selecionadas são exibidas na lista *Ativos***.**

8. Caso tenha alterado o proprietário de um dispositivo, será possível observar essa alteração na lista *Dispositivos*.
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
   b. Na lista *Dispositivos*, observe a coluna *Nome do atribuído* da linha contendo o dispositivo cujo proprietário tenha sido alterado.

   A coluna *Nome do atribuído* **exibe o nome do proprietário do dispositivo**

Tip: **DICA:** Como alternativa, é possível alterar o proprietário do ativo ou dispositivo na página *Detalhe do ativo* ou *Detalhe do dispositivo*.

Exibir e definir configurações do ciclo de vida de ativos

Exceto por locais, cada tipo de ativo pode ter um status que indique o seu uso ou finalidade, como Ativo, Descartado, Expirado ou outros.

Para definir configurações aplicáveis do ciclo de vida de ativos, sua função de usuário deve ter uma permissão de *Ciclo de vida de ativos* para gravação. Para exibir configurações do ciclo de vida de ativos, a permissão para leitura é suficiente. Para obter mais informações sobre funções de usuário, consulte Gerenciamento das funções organizacionais e das funções de usuário.

Use a página *Configurações do ciclo de vida de ativos* para exibir a lista de entradas de status de ativos existentes, e para adicionar novas entradas, conforme necessário.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Siga umas das seguintes etapas:
   - **Na barra de navegação esquerda, clique em Gerenciamento de ativos e, em seguida, clique em Ativos.**
   - **Na barra de navegação esquerda, clique em Gerenciamento de ativos e em Contratos.**
   - **Na barra de navegação esquerda, clique em Gerenciamento de ativos e em Licenças.**
3. Na página de listas que é exibida, clique em **Escolher ação** > **Definir configurações do ciclo de vida**.

Tip: **DICA:** Você pode alterar rapidamente o status de um ativo selecionando o ativo na página de lista, clicando em **Escolher ação** > **Alterar status do ativo**, e selecionando o status

apropriado na caixa de seleção *Alterar status do ativo*. O acesso a esse comando requer uma permissão para gravação de *Ativos*, *Contratos* ou *Licenças*, conforme aplicável. Para obter mais informações sobre funções de usuário, consulte Gerenciamento das funções organizacionais e das funções de usuário.

A página *Configurações do ciclo de vida de ativos* **é exibida.**

4. Na página *Configurações do ciclo de vida de ativos*, em *Status do ativo*, verifique a lista de status padrão de ativos.

Os seguintes status padrão de ativos estão disponíveis:

- **Ativo**: Qualquer ativo implantado, ativo ou em uso.
- **Descartado**: Um ativo que não esteja mais disponível para uso.
- **Expirado**: Uma licença de software ou ativo de contrato que tenha expirado.
- **Em estoque**: Um ativo recebido recentemente.
- **Ausente**: Qualquer ativo que não seja possível localizar.
- **Reparo**: Um ativo que esteja sendo reparado.
- **Reservado**: Um ativo que esteja reservado para uma pessoa ou uso específico.
- **Suspenso**: Qualquer ativo que chegou ao fim de sua vida útil, ou que não esteja mais em uso.
- **Roubado**: Um ativo que tenha sido denunciado como roubado.

5. Adicione, exclua ou edite um status de ativo personalizado.

Tip: **DICA:** Status de ativo padrão não podem ser modificados ou excluídos.

- Para adicionar um novo status de ativo, clique em +, especifique o *Nome* e a *Descrição* para o status do ativo, e clique em **Adicionar**.
- Para excluir um status de ativo personalizado, na linha que contém o status do ativo, clique em .
- Para editar um status de ativo personalizado, na linha que contém o status do ativo, clique em , e edite o *Nome* e/ou a *Descrição* do status do ativo, conforme aplicável.

6. Se você tiver feito alterações na página *Configurações do ciclo de vida de ativos*, clique em **Salvar**. Caso contrário, clique em **Cancelar** para retornar à página anterior.

Adição e personalização de Tipos de ativo e manutenção de informações de ativos

Você pode adicionar ou personalizar os Tipos de ativos conforme necessário. Também pode manter informações sobre ativos em tempo real por meio da verificação da rede em intervalos regulares programados.

Além disso, você pode adicionar subtipos a seus Tipos de ativo. Os Subtipos de ativo permitem que você monitore propriedades de ativos, por exemplo, níveis do toner ou de tinta das impressoras.

Sobre os Tipos de ativos

Os Tipos de ativo são modelos para criar ativos. Os Tipos de ativos contêm os campos e outras informações que os definem.

Os Tipos de ativo padrão incluem: Dispositivo, Centro de custo, Departamento, Licença, Contrato, Localização, Compra, Software e Fornecedor, e você pode adicionar Tipos de ativo personalizados conforme necessário.

Além disso, você pode adicionar Subtipos de ativo e campos personalizados para qualquer Tipo de ativo. Isso é especialmente útil ao coletar informações adicionais sobre Ativos de dispositivos não computadores, por exemplo, impressoras. Consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo.

Personalização de Tipos de ativos

Você pode renomear, criar e excluir campos em Tipos de ativos conforme necessário. As personalizações dos Tipos de ativos são preservadas durante as atualizações da solução.

Sobre a renomeação de campos e alteração de tipos de campo em Tipos de ativos

Quando você renomeia um campo em um Tipo de ativo, o campo é renomeado em todos os tipos ativos que são baseados nele. Os valores para o campo renomeado são retidos.

Entretanto, se você alterar o **Tipo** para outro que não for compatível com os dados já inseridos em um campo, estes serão perdidos. Por exemplo, você pode ter um campo chamado *Número do modelo* que seja de *Tipo*, *Texto* e que contenha o valor A123. Se você alterar o *Tipo* de *Texto* para *Número*, o sistema não poderá converter A123 em um número válido. O valor do *Número do modelo* é definido como 0.

Sobre a adição e exclusão de campos de ativos

Quando você adiciona um campo a um Tipo de ativo, ele fica disponível para todos os ativos daquele tipo. De modo semelhante, se você excluir um campo de ativo personalizado, esse campo e todos os valores inseridos nele serão removidos de todos os ativos de qualquer tipo.

Por exemplo, se você criar um campo personalizado nomeado *Número de série do BIOS* no Tipo de ativo de dispositivo, esse campo ficará disponível para todos os Tipos de ativo de dispositivo. Entretanto, se você excluir o ativo personalizado *Número de série do BIOS*, esse campo e todos os valores inseridos nele serão removidos de todos os Tipos de ativo de dispositivo.

Se você excluir um campo de ativo, a associação do ativo será removida de todos os ativos que apontam para o campo excluído.

Adição ou personalização de Tipos de ativo

Você pode ter quantos Tipos de ativo personalizados forem necessários. Além disso, você pode criar campos personalizados em qualquer Tipo de ativo. Quando você cria um campo personalizado em um Tipo de ativo, esse campo fica disponível para todos os Tipos de ativo que são baseados nele.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá adicionar e personalizar Tipos de ativo para cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Detalhe do tipo de ativo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Tipos de ativo**.
   c. Exiba a página *Detalhe do tipo de ativo* executando um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de um tipo de ativo.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. No campo *Nome*, adicione ou altere o nome como necessário.

Tip: **DICA:** Opções adicionais estão disponíveis para Tipos de ativo de dispositivo e de licença. Consulte Sobre a personalização do Tipo de ativo de dispositivo e Personalização do Tipo de ativo de licença.

3. **Todos os tipos de ativos exceto Locais**. No campo *Status de ativo padrão*, na guia *Geral*, insira um status de ativo padrão ou personalizado (se existir).

   Uma instalação padrão da solução inclui os seguintes status de ativos:

   # **Ativo**: Qualquer ativo implantado, ativo ou em uso.
   # **Descartado**: Um ativo que não esteja mais disponível para uso.
   # **Expirado**: Uma licença de software ou ativo de contrato que tenha expirado.
   # **Em estoque**: Um ativo recebido recentemente.
   # **Ausente**: Qualquer ativo que não seja possível localizar.
   # **Reparo**: Um ativo que esteja sendo reparado.
   # **Reservado**: Um ativo que esteja reservado para uma pessoa ou uso específico.
   # **Suspenso**: Qualquer ativo que chegou ao fim de sua vida útil, ou que não esteja mais em uso.
   # **Roubado**: Um ativo que tenha sido denunciado como roubado.

4. Se você quiser permitir que os usuários que não têm a função de administrador excluam ativos desse tipo, selecione **Restringir a exclusão para a função de administrador interna**. Essa opção é desativada por padrão. Somente os administradores podem configurar essa opção. Para outros tipos de usuários, este campo é exibido na página, mas está desativado.

   Para obter mais informações sobre funções de usuário, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.

5. Se desejar que os ativos deste tipo exibam a localização nos detalhes do ativo, selecione **Mostrar configurações de local**. Essa opção é desativada por padrão.
6. **Campos de ativos**. No campo *Status do ativo de arquivo padrão*, insira um status de ativo que você deseja atribuir automaticamente a um dispositivo quando ele for arquivado.
7. Se você quiser que as instâncias desse tipo de ativo utilizem códigos de barra, especifique uma ou mais etiquetas na guia *Etiquetas de código de barras*.

   Todos os ativos desse tipo que forem criados apresentarão as etiquetas de código de barras para configuração. Por exemplo, se você especificar uma Etiqueta corporativa e uma Etiqueta de ativo da Dell, os códigos de barras identificados com essas duas etiquetas estarão disponíveis para seleção na página *Detalhe do local* ao criar ou editar um ativo desse tipo de ativo.

   Para adicionar um código de barras, clique em +, digite o nome do código de barras e clique em Salvar.

8. Na guia *Campos do ativo*, clique em +.

   Uma nova linha aparecerá.

9. Forneça as seguintes informações:

Item	Descrição
Nome	O nome do campo personalizado do ativo, como, por exemplo, Código do ativo, Data de compra ou Linha de endereço da construção 1. Este nome aparece no formulário usado para criar os ativos do Tipo de ativo selecionado.
Valores disponíveis	Os valores que aparecem em campos que contêm listas de valores. Esse campo é ativado quando você seleciona **Seleção única** ou **Seleção múltipla** na lista suspensa *Tipo*. Se você escolher **Seleção única** ou **Seleção múltipla**, deverá inserir pelo

Item	Descrição
	menos um valor nesse campo. Para usar valores múltiplos, separe cada valor com uma vírgula.
Valores padrão	O valor que aparece no campo por padrão. Se você escolher **Seleção única** ou **Seleção múltipla** na lista suspensa *Tipo*, deverá digitar um dos valores exibidos no campo *Valores disponíveis*.
Obrigatório	Define se o campo é obrigatório ou opcional. Se essa caixa de seleção estiver marcada, o usuário deverá inserir um valor no campo ao criar ativos do tipo selecionado.
Tipo	O tipo de campo. Os tipos de campo incluem: • **Anexo**: permite que os usuários adicionem anexos ao ativo. • **Moeda**: usado para valores monetários. • **Catálogo de software**: permite que os usuários associem o ativo a um aplicativo no catálogo de software. • **Distribuidor**: permite que o usuário associe as informações do autor da publicação de um aplicativo ao ativo. • **Data**: usado para informações de calendário. • **Rótulo**: permite que os usuários associem um rótulo ao ativo. • **Link**: usado para links de Internet. Os links devem ser URLs válidos, como **http://quest.com**. • **Localidade**: permite que os usuários associem uma localidade ao ativo. • **Seleção múltipla**: exibe uma lista em que diversos valores podem ser selecionados. O comprimento máximo de cada valor é 255 caracteres. • **Notas**: usado para informações adicionais. • **Número**: Usado para valores numéricos expressos como números inteiros. • **Pai**: permite que o ativo aponte para o mesmo tipo de ativo em uma relação primário/secundário. Por exemplo, você pode permitir que vários tipos de localização tenham uma conexão Pai, permitindo que "Nova York" aponte para uma localidade na América do Norte. Este pode então ser usado no sistema de relatórios para mostrar todos os ativos na América do Norte. • **Seleção única**: exibe uma lista de valores em que apenas um único valor pode ser selecionado.

Item	Descrição
	O comprimento máximo de cada valor é 255 caracteres. • **Texto**: usado para textos adicionais. O comprimento máximo é 255 caracteres. • **Carimbo de data e hora**: usado para adicionar um dia e um horário ao registro. • **Usuário**: usado para associar registros de usuário a um ativo. • **Ativos Tipo de ativo**: Usado para especificar as relações entre os Tipos de ativos.
Multisseleção	Define se o tipo de ativo aponta para outros ativos. Uma caixa de seleção é ativada quando você seleciona **Ativos Tipo de ativo** na lista suspensa *Tipo*. Marque a caixa de seleção para permitir que esse campo personalizado aponte para vários registros. Por exemplo, talvez você deseje que um campo aponte para vários dispositivos que são aprovados para determinada licença. Nesse caso, você deve marcar a caixa de seleção. Para criar um único campo de relação, como uma impressora usada apenas por um departamento, desmarque a caixa de seleção. **NOTA:** Quando você cria um ativo, esse campo é preenchido com os ativos disponíveis do Tipo de ativo especificado. O campo ficará vazio se não houver ativos do tipo especificado.
Seção	**Apenas ativos de licença**. A guia na qual esse campo aparece na página *Detalhes da licença*: *Geral*, *Compra*, *Manutenção*, *Relacionado Personalizado* ou *Notas*. Para obter mais informações sobre as guias que aparecem na página *Detalhes da licença*, consulte Adicionar ou editar licenças.
Seção do dispositivo	**Somente ativos de dispositivo**. O local, na página *Detalhes do dispositivo*, onde o campo é reportado. Por exemplo, se você estiver criando um Subtipo de ativo de impressora, com um campo chamado *Nível de toner*, poderá selecionar *Hardware*, pois esse campo está relacionado ao hardware da impressora. No entanto, você pode escolher qualquer seção da lista suspensa para qualquer campo.

10. Clique em **Salvar** no final da linha e em **Salvar** no final da página.

Opcional: Adicionar Subtipos de ativo para Tipos de ativos. Consulte Adicionar Subtipos de ativos e selecionar as preferências da página Detalhes do dispositivo.

Sobre a personalização do Tipo de ativo de dispositivo

Quase todos os dados de Ativos de dispositivo originam-se na seção *Ativos*, independentemente de serem exibidos na seção *Ativos* ou na seção *Inventário*.

As únicas informações de ativos ou inventário de dispositivo provenientes da seção *Inventário* são os dados do *Campo de inventário mapeado* e do *Campo Ativo correspondente*. Os valores desses campos são coletados a cada inventário do dispositivo. Durante o processo de inventário, a solução determina se os dispositivos já possuem ativos mapeados. Se nenhum ativo for encontrado, a solução cria um.

O tipo de dados padrão para *Campo de inventário mapeado* é **Nome do sistema**, e o tipo de dados padrão para *Campo de ativo correspondente* é **Nome**. Mas se você refizer a imagem dos sistemas, as informações no nome antigo do sistema serão perdidas para o componente Gerenciamento de ativos. Para evitar essa perda, considere usar o número de série do BIOS, endereços IP, endereços MAC ou algo semelhante para o monitoramento.

É possível importar dados de Ativos de dispositivo ou alterá-los manualmente na *seção Ativos* a qualquer hora.

CAU

CUIDADO: Se você alterar o Tipo de ativo padrão, perderá o histórico do ativo anterior à alteração, porque a solução automaticamente cria novos ativos com as novas informações. Por isso é importante decidir se você quer alterar os valores padrão tão logo possível no processo de configuração.

Exemplo: Adição de campos personalizados ao Tipo de ativo de dispositivo

Este exemplo mostra como adicionar campos ao Tipo de ativo de dispositivo e selecioná-los no *Campo de inventário mapeado* e no *Campo de ativo correspondente*.

1. Acesse a página *Detalhe do tipo de ativo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Tipos de ativo**.
   c. Clique no Tipo de ativo **Dispositivo**.
2. Na guia **Campos do ativo**, clique no botão **Adicionar** no lado direito da página: +.

   Uma nova linha aparecerá.
3. Forneça as seguintes informações:
   a. No campo *Nome*, insira o Número de série do BIOS.
   b. Na lista suspensa *Tipo*, selecione **Texto**.
4. Clique em **Salvar** no fim da linha e adicione uma linha:
   a. Clique no botão **Adicionar**: +.

      Uma nova linha aparecerá.
   b. Insira as seguintes informações para a nova linha:

      No campo *Nome*, **insira o Número de série.**

   Na lista suspensa *Tipo*, selecione **Texto**. Reserve o **Número** *Tipo* para campos em que são feitos cálculos. O uso de **Número** *Tipo* pode remover os zeros à esquerda em um número de série.
5. Clique em **Salvar** no fim da linha e adicione uma linha:
   a. Clique no botão **Adicionar**: +.

      Uma nova linha aparecerá.
   b. Insira as seguintes informações para a nova linha:

      No campo *Nome*, **insira a Data de compra.**

Na lista suspensa *Tipo*, selecione **Texto**.

6. Clique em **Salvar** no fim da linha e adicione uma linha:
   a. Clique no botão **Adicionar**: +.

      Uma nova linha aparecerá.

   b. Insira as seguintes informações para a nova linha:

      No campo *Nome*, insira o Localização.

   Na lista suspensa *Tipo*, selecione **Local do ativo**.
7. Clique em **Salvar** no fim da linha.
8. Na guia **Geral**, na lista suspensa *Campo de inventário mapeado*, altere o valor para **Número de série do BIOS**.
9. No *Campo de ativo correspondente*, selecione o **Número de série**.
10. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Estabelecer relações entre campos de ativos

Você pode editar Tipos de ativo para estabelecer relações entre ativos e monitorá-los de forma conjunta.

Essas relações podem ser:

- Ponto a ponto, como impressora e dispositivo.
- Primário-secundário, como um centro de custos e os dispositivos associados a ele.

Exemplo: Adição de campos ao Tipo de ativo de local mostra como adicionar um campo ao Tipo de ativo de Localização para criar um relacionamento primário secundário com locais.

Exemplo: Adição de campos ao Tipo de ativo de local

É possível adicionar campos ao Tipo de ativo de local conforme necessário.

1. Acesse a página *Detalhe do tipo de ativo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Tipos de ativo**.
   c. Clique no Tipo de ativo **Local**.
2. Na guia **Campos do ativo**, clique no botão **Adicionar** no lado direito da página: +.

   Uma nova linha aparecerá.
3. No campo *Nome*, insira a Localização pai.
4. Na lista suspensa *Tipo*, selecione **Pai**.
5. Clique em **Salvar** no final da linha e em **Salvar** no final da página.

Ao abrir um ativo de localização, o campo *Relacionamento pai* aparece na página *Detalhes do ativo*.

Adição de relacionamentos de pai a ativos de local

Relacionamentos primário/secundário são úteis para gerenciar ativos, como ativos de local.

Adicione campos personalizados *Localização pai* conforme descrito em Exemplo: Adição de campos ao Tipo de ativo de local.

Ao acrescentar relacionamentos de pai, comece pelo nível mais alto (o nível de pai) no relacionamento.

1. Acesse a lista *Ativos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e, em seguida, clique em **Ativos**.

2. **Opcional**: Na lista suspensa *Exibir por*, exibida acima da tabela à direita, selecione **Tipo de ativo** > **Local**.

   A exibição é restrita aos ativos de local.

3. Crie um ativo de local no nível mais alto (nível pai) caso ele não exista:
   a. Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Local** para exibir a página *Detalhe de ativo de local*.
   b. Digite o nome para o novo campo. Por exemplo, Western Division.
   c. Deixe a *Localização pai* **Não atribuída** e clique em **Salvar** para exibir a página *Ativos*.

   NOTA: O campo *Localização pai* é um campo personalizado, criado pelo usuário.

4. Se o ativo do segundo nível existir, selecione-o. Se o ativo do segundo nível não existir, crie-o:
   a. Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Local** para exibir a página *Detalhe de ativo de local*.
   b. Digite o nome para o novo ativo. Por exemplo, San José.
   c. Para este exemplo, selecione **Western Division** para a *Localização pai*. Se você tiver muitos ativos de local, digite os primeiros caracteres no campo *Filtrar* para limitar as opções disponíveis no campo *Local pai*.
5. Clique em **Salvar**.
6. Crie mais ativos Localização, conforme a necessidade.

   Por exemplo, você pode criar ativos Localização para cada prédio de um campus ou cada rack de um centro de dados.

Exclusão de Tipos de ativo

Você pode excluir Tipos de ativos, desde que não haja ativos atribuídos a esses tipos.

Há alguns tipos que não têm ativos atribuídos a eles.

1. Acesse a lista *Tipos de ativo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Tipos de ativo**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado do Tipo de ativo.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

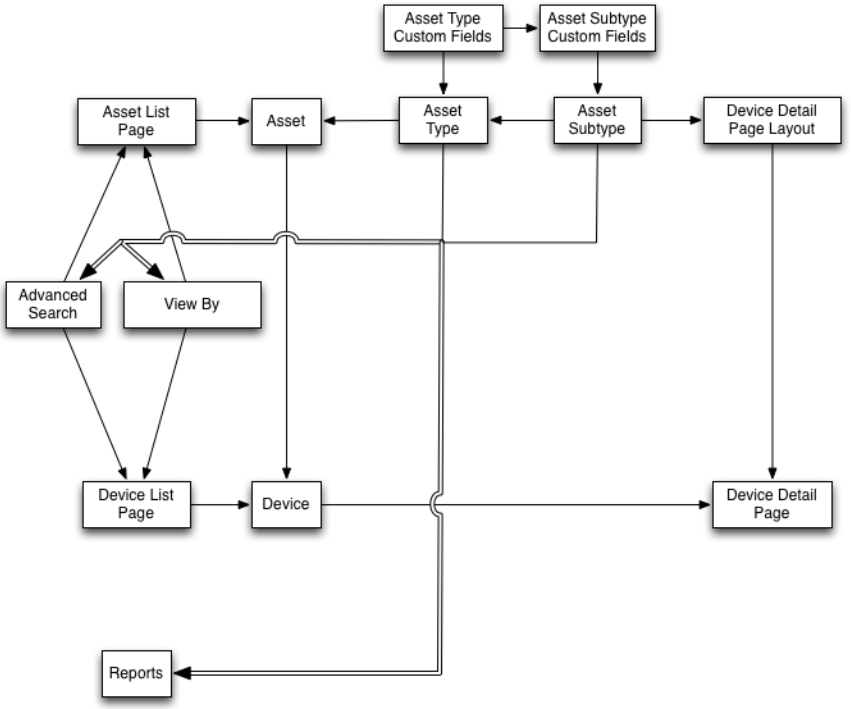
Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo

Os Subtipos de ativo são subcategorias de ativos que você pode adicionar a qualquer Tipo de ativo, inclusive Tipos de ativos personalizados. Isso permite identificar e gerenciar os subtipos dos ativos, como, Ativos de dispositivo que são computadores, impressoras ou roteadores, e Ativos de software que podem ser executados em sistemas Windows, Mac ou Linux no inventário da solução.

Os Subtipos de ativo herdam os campos do Tipo de ativo, e é possível adicionar campos personalizados para permitir que o processo do inventário da solução colete informações relevantes sobre o Subtipo de ativo. Por exemplo, você pode adicionar o Subtipo de ativo **Impressora** ao Tipo de ativo **Dispositivo**. Em seguida, você pode adicionar um campo personalizado ao subtipo **Impressoras**, como *Toner*. O campo *Toner* estará disponível então para Ativos de dispositivo com o subtipo *Impressora*.

NOTA: Para permitir que a solução preencha os campos do Subtipo de ativo a partir de dispositivos Sem agente, você deve atribuir o Subtipo de ativo apropriado quando o dispositivo for configurado, obter o identificador de objeto (OIDs) correto e mapeá-lo de acordo com o campo do subtipo na página *Detalhes de configuração do inventário SNMP*. Você não pode adicionar ou alterar subtipos de dispositivo SNMP após eles terem sido configurados. Consulte Obtenção de uma lista de identificadores de objetos (OIDs) usando o Console do administrador.

Além disso, você pode optar por exibir ou ocultar os detalhes que são mostrados para cada Subtipo de ativo de dispositivo na página *Detalhe de dispositivo*. Por exemplo, você pode ocultar informações que sejam irrelevantes para impressoras, tais como *Programas instalados*, *Software descoberto* e *Software medido*, na página *Detalhe de dispositivo* dos ativos com o subtipo **Impressora**.



Fluxo de trabalho para a utilização de Subtipos de ativo com dispositivos SNMP

Para utilizar Subtipos de ativos, você precisa adicioná-los, e quaisquer campos personalizados que desejar utilizar, a seus Tipos de ativo. Para preencher os campos com dados de dispositivos SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de rede), você também pode adicionar identificadores de objeto (OIDs) a campos personalizados.

O fluxo de trabalho para a utilização de Subtipos de ativo com dispositivos SNMP inclui as seguintes tarefas:

1. Adicionar um Subtipo de ativo de dispositivo ao Tipo de ativo, e adicionar campos personalizados ao subtipo. Consulte Adicionar Subtipos de ativos e selecionar as preferências da página Detalhes do dispositivo.
2. Incluir ativos que utilizam o Tipo de ativo e Subtipo de ativo. Consulte Atribuir ou alterar Subtipos de ativo de dispositivo na página Dispositivos.

IMPORTANTE: Você deve atribuir o Subtipo de ativo apropriado quando o dispositivo for configurado. Você não pode adicionar ou alterar subtipos de dispositivo SNMP após eles terem sido configurados.

3. **Opcional**: Preencher os campos:

   # Para ativar o sistema de modo que ele preencha os campos com dados de dispositivos SNMP, obtenha os identificadores de objeto (OIDs) para utilizar nos campos personalizados, então adicione o campo para os dispositivos Sem agente na página *Detalhes de configuração do inventário SNMP*, selecione o Subtipo de ativo e adicione as informações de OID para os campos. Consulte Obtenção de uma lista de identificadores de objetos (OIDs) usando o Console do administrador.

   # Atualize manualmente os campos conforme necessário. Consulte Atualizar manualmente campos personalizados de ativo.

Adicionar Subtipos de ativos e selecionar as preferências da página Detalhes do dispositivo

Você pode adicionar Subtipos de ativo a qualquer Tipo de ativo, incluindo Tipos de ativos personalizados, e você pode adicionar campos personalizados para cada Subtipo de ativo.

Além disso, você pode escolher quais campos exibir na página *Detalhes do dispositivo* e as seções onde você quer que os campos apareçam. Isso permite personalizar a página *Detalhes do dispositivo* e enfatizar as informações mais importantes.

NOTA: Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá gerenciar Subtipos de ativos para cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Detalhe do tipo de ativo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Tipos de ativo**.
   c. Exiba a página *Detalhe do tipo de ativo* executando um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de um tipo de ativo.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Na guia *Subtipos*, clique em **Adicionar subtipo**.

   NOTA: Em uma instalação padrão, Ativos do dispositivo incluem dois subtipos de ativos para dispositivos de impressora: *Impressora a laser: Impressoras coloridas* e *a laser: Monocromática*. Cada um desses subtipos fornece um conjunto comum de campos que se aplicam à maioria das impressoras. O equipamento também vem com um conjunto de modelos de impressora para modelos típicos de impressora compatíveis com SNMP, com base nesses subtipos de ativos. Você pode editar esses modelos ou adicionar novos modelos, conforme necessário. Quando você aplica um modelo de impressora a um dispositivo, os dados definidos no modelo, como níveis de toner ou descrições, são coletados para a impressora no próximo ciclo de inventário. Para obter mais informações, consulte Sobre modelos de impressora.

   A página *Detalhes do subtipo de ativo* **é exibida. A seção** *Campos herdados* **exibe os campos disponíveis para o Subtipo de ativo, pois eles foram adicionados ao Tipo de ativo. Os** *Campos herdados* **são ocultos por padrão. É necessário clicar no link** *Campos herdados* **para exibir o campo.**

3. Na seção superior, forneça as informações a seguir e escolha se deseja torná-lo como o subtipo de ativo padrão:

Opção	Descrição
Nome	O nome do Subtipo de ativo. Este nome é exibido na lista na página *Detalhes do tipo de ativo*.
Padrão	Se você deseja usar o Subtipo de ativo como padrão para novos ativos do tipo selecionado. Se você marcar essa caixa de seleção, os novos ativos do tipo selecionado serão automaticamente

Opção	Descrição
	atribuídos a este Subtipo de ativo. É possível alterar essa configuração a qualquer momento.

4. Na seção *Campos do subtipo*, clique no botão **Adicionar** na linha de cabeçalho do lado direito da tabela: +.
5. Forneça as seguintes informações:

Item	Descrição
Nome	O nome do Subtipo de ativo. Este nome identifica o Subtipo de ativo na página *Detalhes do ativo*.
Valores disponíveis	Os valores que aparecem em campos que contêm listas de valores. Esse campo é ativado quando você seleciona **Seleção única** ou **Seleção múltipla** na lista suspensa *Tipo*. Se você escolher **Seleção única** ou **Seleção múltipla**, deverá inserir pelo menos um valor nesse campo. Para usar valores múltiplos, separe cada valor com uma vírgula.
Valores padrão	O valor que aparece no campo por padrão. Se você escolher **Seleção única** ou **Seleção múltipla** na lista suspensa *Tipo*, deverá digitar um dos valores exibidos no campo *Valores disponíveis*.
Obrigatório	Define se o campo é obrigatório ou opcional. Se essa caixa de seleção estiver marcada, o usuário deverá inserir um valor no campo ao criar ativos do tipo selecionado.
Tipo	O tipo de campo. Os tipos de campo incluem: • **Anexo**: permite que os usuários adicionem anexos ao ativo. • **Moeda**: usado para valores monetários. • **Catálogo de software**: permite que os usuários associem o ativo a um aplicativo no catálogo de software. • **Distribuidor**: permite que o usuário associe as informações do autor da publicação de um aplicativo ao ativo. • **Data**: usado para informações de calendário. • **Rótulo**: permite que os usuários associem um rótulo ao ativo. • **Localidade**: permite que os usuários associem uma localidade ao ativo. • **Link**: usado para links de Internet. Os links devem ser URLs válidos, como **http://quest.com**. • **Seleção múltipla**: exibe uma lista em que diversos valores podem ser selecionados. O

Item	Descrição
	comprimento máximo de cada valor é 255 caracteres. • **Notas**: usado para informações adicionais. • **Número**: Usado para valores numéricos expressos como números inteiros. • **Pai**: permite que o ativo aponte para o mesmo tipo de ativo em uma relação primário/secundário. Por exemplo, você pode permitir que vários tipos de localização tenham uma conexão Pai, permitindo que "Nova York" aponte para uma localidade na América do Norte. Este pode então ser usado no sistema de relatórios para mostrar todos os ativos na América do Norte. • **Seleção única**: exibe uma lista de valores em que apenas um único valor pode ser selecionado. O comprimento máximo de cada valor é 255 caracteres. • **Texto**: usado para textos adicionais. O comprimento máximo é 255 caracteres. • **Carimbo de data e hora**: usado para adicionar um dia e um horário ao registro. • **Usuário**: usado para associar registros de usuário a um ativo. • **Ativos Tipo de ativo**: Usado para especificar as relações entre os Tipos de ativos.
Multisseleção	Define se o tipo de ativo aponta para outros ativos. Uma caixa de seleção é ativada quando você seleciona **Ativos Tipo de ativo** na lista suspensa *Tipo*. Marque a caixa de seleção para permitir que esse campo personalizado aponte para vários registros. Por exemplo, talvez você deseje que um campo aponte para vários dispositivos que são aprovados para determinada licença. Nesse caso, você deve marcar a caixa de seleção. Para criar um único campo de relação, como uma impressora usada apenas por um departamento, desmarque a caixa de seleção. **NOTA:** Quando você cria um ativo, esse campo é preenchido com os ativos disponíveis do Tipo de ativo especificado. O campo ficará vazio se não houver ativos do tipo especificado.
Seção do dispositivo	O local, na página *Detalhes do dispositivo*, onde o campo é reportado. Por exemplo, se você estiver criando um Subtipo de ativo de impressora, com um campo chamado *Nível de toner*, poderá selecionar *Hardware*, pois esse campo está relacionado ao hardware da impressora. No entanto, você pode

Item	Descrição
	escolher qualquer seção da lista suspensa para qualquer campo.

6. Clique em **Salvar** no fim da linha.
7. Para os Subtipos de ativos de dispositivo, escolha as informações que deseja exibir ou ocultar na página *Detalhes do dispositivo*:
    a. Role para baixo até *Subtipo, Detalhes do dispositivo: Mostrar/ocultar seções*.
    b. Marque as caixas de seleção ao lado dos itens a serem mostrados.

    Para um subtipo de impressora, você pode desejar exibir *Informações de inventário*, **como** *Hardware*, *Impressoras*, *Interfaces de rede* **e** *Dados de SNMP*.

    c. Desmarque as caixas de seleção ao lado dos itens que deseja ocultar.

    Para um subtipo de impressora, você pode querer ocultar as seções *Software* **e** *Dell Command | Monitor*, **pois elas não são relevantes para impressoras.**
8. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Para habilitar o sistema para preencher automaticamente os campos personalizados com dados da página *Detalhes do dispositivo*, é necessário obter os identificadores de objeto adequados e mapear os OIDs dos campos. Consulte:

- Mapeamento de Identificadores de objetos em campos na tabela de inventário
- Obtenção de uma lista de identificadores de objetos (OIDs) usando o Console do administrador

Para atualizar manualmente os campos personalizados, acesse a página *Detalhes do ativo*. Consulte Atualizar manualmente campos personalizados de ativo.

Edição de Subtipos de ativo

É possível editar Subtipos de ativo conforme necessário. Se o componente Organização estiver ativado na solução, você pode editar subtipos de ativo para cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Detalhe do tipo de ativo*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Tipos de ativo**.
    c. Clique no nome de um Tipo de ativo para exibir a página *Detalhe do tipo de ativo*.
2. Na guia *Subtipos*, clique no botão **Editar** próximo ao subtipo que você deseja editar: .

    A página *Detalhes do subtipo de ativo* **é exibida. Para obter mais informações sobre opções disponíveis para subtipos de ativo, consulte Adicionar Subtipos de ativos e selecionar as preferências da página Detalhes do dispositivo.**
3. Clique em **Salvar** no final da linha e em **Salvar** no final da página.

Definir um Subtipo de ativo como padrão

Para atribuir automaticamente novos ativos para um subtipo, você pode marcar um Subtipo de ativo como padrão.

1. Acesse a página *Detalhe do tipo de ativo*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Tipos de ativo**.

c. Exiba a página *Detalhe do tipo de ativo* executando um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de um tipo de ativo.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Na guia *Subtipos*, clique no botão **Editar** próximo ao subtipo que você deseja editar: .

   A página *Detalhes do subtipo de ativo* **é exibida.**

3. Na seção superior, marque a caixa de seleção ao lado de *Padrão*.
4. Clique em **Salvar** no final da linha e em **Salvar** no final da página.

   O Subtipo de ativo é marcado como subtipo padrão para o Tipo de ativo. Novos ativos do tipo selecionado são automaticamente atribuídos para esse Subtipo de ativo.

Visualizar subtipos disponíveis para tipos de ativo

Você pode visualizar os subtipos de ativo que estão disponíveis para os tipos de ativos que você gerencia. Se o componente Organização estiver ativado na solução, você visualizará e gerenciará os subtipos de ativo para cada organização separadamente.

- Acesse a página *Detalhe do tipo de ativo*:

  1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
  2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Tipos de ativo**.
  3. Exiba a página *Detalhe do tipo de ativo* executando um dos seguintes procedimentos:

  # Clique no nome de um tipo de ativo.

  # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

  Os subtipos disponíveis para o tipo de ativo estão listados na tabela *Subtipos***.**

Visualização de subtipos de ativo na página Ativos

Você pode utilizar o menu *Exibir por* para classificar a página *Ativos* de acordo com seus subtipos.

1. Acesse a página *Ativos*:

   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e, em seguida, clique em **Ativos**.

   A coluna *Subtipos* **mostra as atribuições de subtipos para ativos. Nenhum indica que o ativo não está atribuído a um subtipo.**

2. Para visualizar os subtipos atribuídos a um tipo específico de ativo, vá até o menu *Exibir por* na parte superior direita e selecione um tipo de ativo.
3. Para visualizar um único subtipo de um tipo de ativo, vá até o menu *Exibir por*, selecione um tipo de ativo e, em seguida, um subtipo.

   Os campos relacionados ao subtipo, tais como *Nível de tinta* **para um subtipo** *Impressora***, são exibidos como colunas na página** *Ativos***.**

Atribuir ou alterar Subtipos de ativo de dispositivo na página Dispositivos

Se você tiver Ativos de dispositivo que não estão atribuídos a subtipos, é possível atribui-los ou alterar suas atribuições de subtipo na página *Dispositivos*, desde que esses dispositivos não sejam SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de rede). Subtipos para dispositivos SNMP devem ser atribuídos quando estes forem configurados pela primeira vez.

Você tem ativos existentes de dispositivo em um inventário da solução e criou subtipos para o Tipo de ativo de dispositivo. Consulte Adicionar Subtipos de ativos e selecionar as preferências da página Detalhes do dispositivo.

Imp **IMPORTANTE: Para dispositivos SNMP, você deve atribuir o Subtipo de ativo apropriado quando o dispositivo for configurado. Você não pode adicionar ou alterar Subtipos de ativo SNMP após eles terem sido configurados.**

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Selecione **Inventário** > **Dispositivos** para exibir a página *Dispositivos*.
3. Para filtrar a lista de modo a mostrar apenas os dispositivos que estão atribuídos a um subtipo:
   a. Clique na guia **Filtro** acima da lista à direita para exibir o painel *Filtro*.
   b. Especifique os critérios necessários para encontrar os dispositivos.
   c. Clique em **Pesquisar**.

   Tip: **DICA:** Você também pode usar a lista suspensa *Exibir por* para identificar os dispositivos que pertencem a um Subtipo de ativo específico.

4. Marque as caixas de seleção ao lado dos dispositivos que deseja atribuir a um subtipo. Para selecionar todos os dispositivos, marque a caixa de seleção ao lado de *Nome*, na parte superior da tabela.
5. Selecione **Escolher ação** > **Alterar subtipo para**.

   O subtipo é selecionado e a alteração é refletida na página *Detalhes de dispositivo* da próxima vez que o inventário for relatado para o dispositivo.

Atribuir os ativos a subtipos ou alterar as atribuições de subtipo na página Ativos

Se você tiver ativos que não estão atribuídos a Subtipos de ativo, é possível atribui-los ou alterar seus subtipos na página *Ativos*, desde que esses dispositivos não sejam SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de rede). Subtipos para dispositivos SNMP devem ser atribuídos quando estes forem configurados pela primeira vez.

Você tem ativos existentes em um inventário da solução e criou subtipos para os Tipos de ativo. Consulte Adicionar Subtipos de ativos e selecionar as preferências da página Detalhes do dispositivo.

Imp **IMPORTANTE: Para dispositivos SNMP, você deve atribuir o Subtipo de ativo apropriado quando o dispositivo for configurado. Você não pode adicionar ou alterar Subtipos de ativo SNMP após eles terem sido configurados.**

1. Acesse a lista *Ativos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e, em seguida, clique em **Ativos**.
2. Para filtrar a lista de modo a mostrar apenas os ativos que estão atribuídos a um subtipo:
   a. Clique na guia **Filtro** acima da lista à direita para exibir o painel *Filtro*.
   b. Especifique os critérios necessários para localizar os ativos cujos subtipos você deseja atribuir ou alterar.
   c. Clique em **Pesquisar**.

   Tip: **DICA:** Você também pode usar a lista suspensa *Exibir por* para identificar os ativos que pertencem a um Subtipo de ativo específico.

3. Marque as caixas de seleção ao lado dos ativos que deseja atribuir a um subtipo. Para selecionar todos os ativos, marque a caixa de seleção ao lado de *Nome*, na parte superior da tabela.
4. Selecione **Exibir por** > **Tipo de ativo** > **Dispositivo** e selecione uma das entradas disponíveis na lista. Por exemplo, para exibir todos os ativos do dispositivo, selecione **Todos os subtipos de dispositivos**.
5. Selecione **Escolher ação** > **Alterar subtipo para**.

   Os ativos selecionados são atribuídos ao subtipo selecionado.

Atualizar manualmente campos personalizados de ativo

Você pode atualizar manualmente campos personalizados de ativo conforme necessário. Isso é útil quando você tem informações de ativo que não podem ser coletadas automaticamente, ou informações complementares que deseja rastrear com um ativo.

Você adicionou subtipos de ativo personalizados ou campos personalizados de ativo.

Tip: **DICA:** Como alternativa para atualizar manualmente campos personalizados de ativos, você pode importar informações de planilhas. Consulte Importação de dados de licença em arquivos CSV.

1. Acesse a página *Detalhes do ativo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e, em seguida, clique em **Ativos**.
   c. Clique no nome do ativo que você deseja atualizar.
2. Modifique os campos personalizados de ativo conforme necessário.
3. Clique em **Salvar**.

Exclusão de Subtipos de ativo

Você pode excluir Subtipos de ativos, desde que não haja ativos atribuídos a esses subtipos.

Há alguns subtipos que não têm ativos atribuídos a eles.

1. Acesse a página *Detalhe do tipo de ativo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Tipos de ativo**.
   c. Clique no nome de um Tipo de ativo para exibir a página *Detalhe do tipo de ativo*:
2. Na seção *Subtipos*, clique no botão **Excluir** próximo ao subtipo que deseja editar: .
3. Na janela de diálogo, clique em **Sim**.

   O Subtipo de ativo é excluído do Tipo de ativo, e todos os campos relacionados são removidos imediatamente.

Gerenciamento de ativos de software

Você pode personalizar o Tipo de ativo de software e adicionar os Ativos de software para aplicativos no inventário da página *Software* conforme necessário.

Ativo de softwarepodem ser adicionados apenas para o inventário da página *Software*. Os Ativos de software não são obrigatórios para aplicativos no inventário do Catálogo de software.

Personalização do Tipo de ativo de software

Você pode adicionar, alterar ou excluir os campos disponíveis para o Tipo de ativo de software, conforme necessário. O Tipo de ativo de software é o modelo que determina os campos disponíveis quando você adiciona Ativos de software.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá personalizar o Tipo de ativo de software para cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Detalhe do tipo de ativo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Tipos de ativo**.
   c. Na coluna **Nome**, clique em **Software**.
2. **Opcional**: Modifique campos ou valores na tabela *Campos de ativo*.
   a. Clique no botão **Editar** no fim de uma linha: .
   b. Altere as informações do campo conforme necessário e clique em **Salvar** no fim da linha.
   c. Para adicionar um campo, clique no botão **Adicionar** no cabeçalho da tabela: +. Adicione informações do campo, em seguida, clique em **Salvar** no fim da linha.
   d. Para alterar a ordem dos campos, clique no botão **Reordenar** no final da linha: .
   e. Para remover um campo, clique no botão **Excluir**: .
3. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Adição de ativos de software

Os ativos de software permitem que você monitore informações sobre aplicativos no inventário da página *Software*. Por exemplo, após ter adicionado Ativos de software para os aplicativos, você pode associá-los a Ativos de licença para monitorar informações de licença.

É possível criar ativos de software para aplicativos que já tenham sido adicionados à solução de modo automático ou manual.

> **NOTA:** Os ativos de software não são obrigatórios para configurar a Conformidade com licenças de aplicativos no inventário do *Catálogo de software*. Consulte Sobre a Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você pode criar Ativos de software para cada organização separadamente.

Adicionar Ativos de software na lista Software

Você pode adicionar Ativos de software para um ou vários aplicativos ao mesmo tempo selecionando aplicativos na lista *Software*.

Os Ativos de software podem ser adicionados apenas para o inventário da lista *Software*. Os Ativos de software não são obrigatórios para aplicativos no inventário do Catálogo de software.

1. Acesse a lista *Software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Software**.

2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais aplicativos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Criar ativo**.

Os ativos são criados e aparecem na lista de *Ativos*.

Adicionar Ativos de software na seção Ativos

É possível criar um ativo de software por vez na seção *Ativos*.

Os Ativos de software podem ser adicionados apenas para o inventário da lista *Software*. Os Ativos de software não são obrigatórios para aplicativos no inventário do Catálogo de software.

1. Acesse a página *Detalhe de ativo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e, em seguida, clique em **Ativos**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Software**.
2. Preencha os campos do ativo desta forma:

Opção	Descrição
Nome	O nome do ativo. Por exemplo, Ativo do SW Office Pro.
Subtipo	O subtipo do ativo, se aplicável.
Status do ativo	O status do ativo, se aplicável. Você pode selecionar um status de ativo padrão ou um personalizado (se existir). Uma instalação padrão da solução inclui os seguintes status de ativos: • **Ativo**: Qualquer ativo implantado, ativo ou em uso. • **Descartado**: Um ativo que não esteja mais disponível para uso. • **Expirado**: Uma licença de software ou ativo de contrato que tenha expirado. • **Em estoque**: Um ativo recebido recentemente. • **Ausente**: Qualquer ativo que não seja possível localizar. • **Reparo**: Um ativo que esteja sendo reparado. • **Reservado**: Um ativo que esteja reservado para uma pessoa ou uso específico. • **Suspenso**: Qualquer ativo que chegou ao fim de sua vida útil, ou que não esteja mais em uso. • **Roubado**: Um ativo que tenha sido denunciado como roubado. Para obter mais informações, consulte Exibir e definir configurações do ciclo de vida de ativos.

Opção	Descrição
Local	Selecione o local desse ativo na lista suspensa. Os valores nesta lista contêm todos os locais definidos na solução. Consulte Gerenciamento de locais **Tip:** **DICA:** Locais podem ser definidos para todos os tipos de ativo padrão, incluindo Centros de custo, Departamentos, Dispositivos, Licenças, Software e Fornecedores.
Software	O nome do aplicativo a ser associado ao ativo. Para procurar por itens, comece a digitar no campo.
Rótulo de software	Selecione um rótulo na lista suspensa. A lista estará vazia a menos que você tenha criado um rótulo inteligente. É possível digitar na caixa para procurar rótulos específicos.
Dados do código de barras	Reveja ou adicione códigos de barras que deseja associar a este ativo. Consulte Adição de códigos de barras para ativos.
Nome do código de barras	
Formato do código de barras	

   a. No campo *Nome*, digite um nome para o ativo. Por exemplo, Ativo do SW Office Pro.
   b. **Opcional**: No campo *Software*, selecione o nome do aplicativo a ser associado ao ativo. Para procurar por itens, comece a digitar no campo.
   c. **Opcional**: No campo *Rótulo de software*, selecione um rótulo na lista suspensa *Selecionar rótulo*. A lista estará vazia a menos que você tenha criado um rótulo inteligente. Para filtrar os rótulos primeiro, digite alguns caracteres do nome do rótulo no campo *Filtro*.

3. Clique em **Salvar**.

O novo ativo aparecerá na lista *Ativos*.

Gerenciamento de ativos físicos e lógicos

Ativos físicos incluem hardware e software de dispositivo, além de outros ativos físicos, como móveis de escritório. Ativos lógicos incluem locais, centros de custo e fornecedores.

O componente Inventário da solução fornece automaticamente ao componente Gerenciamento de ativos informações sobre ativos físicos, por exemplo, dispositivos, que relatam o inventário de software e hardware para a solução. No entanto, para ativos físicos e lógicos que não relatam o inventário para a solução, as informações são adicionadas e atualizadas manualmente. Consulte Atualizar manualmente campos personalizados de ativo.

O gerenciamento de ativos lógicos permite:

- Identificar e proteger ativos físicos.
- Estabelecer relações entre ativos lógicos e usá-los em relatórios. Por exemplo, relações geográficas ou entre entidades empresariais.

Você pode ainda adicionar ativos lógicos personalizados, como contratos de suporte, para controlar outros metadados sobre esses objetos.

Adicionar Tipos de ativos físicos

Você pode adicionar Tipos de ativos físicos, conforme necessário.

1. Acesse a página *Detalhe do tipo de ativo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Tipos de ativo**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. No campo *Nome*, na guia *Geral*, digite um nome descritivo para o ativo, como Laptop.
3. No campo *Status de ativo padrão*, na guia *Geral*, insira um status de ativo padrão ou personalizado (se existir).

   Uma instalação padrão da solução inclui os seguintes status de ativos:

   # **Ativo**: Qualquer ativo implantado, ativo ou em uso.
   # **Descartado**: Um ativo que não esteja mais disponível para uso.
   # **Expirado**: Uma licença de software ou ativo de contrato que tenha expirado.
   # **Em estoque**: Um ativo recebido recentemente.
   # **Ausente**: Qualquer ativo que não seja possível localizar.
   # **Reparo**: Um ativo que esteja sendo reparado.
   # **Reservado**: Um ativo que esteja reservado para uma pessoa ou uso específico.
   # **Suspenso**: Qualquer ativo que chegou ao fim de sua vida útil, ou que não esteja mais em uso.
   # **Roubado**: Um ativo que tenha sido denunciado como roubado.
4. Se você quiser permitir que os usuários que não têm a função de administrador excluam ativos desse tipo, selecione **Restringir a exclusão para a função de administrador interna**. Essa opção é desativada por padrão. Somente os administradores podem configurar essa opção. Para outros tipos de usuários, este campo é exibido na página, mas está desativado.

   Para obter mais informações sobre funções de usuário, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.
5. Se desejar que os ativos deste tipo exibam a localização nos detalhes do ativo, selecione **Mostrar configurações de local**. Essa opção é desativada por padrão.
6. Em *Códigos de barras*, clique em + e forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Dados do código de barras	O número do código de barras. Os números do código de barras são sempre exclusivos e não podem ser compartilhados entre vários ativos. No entanto, é possível que um ativo habilitado compartilhe um código de barras com um ativo arquivado.
Nome do código de barras	A etiqueta do código de barras associada a esse tipo de ativo. Só pode haver um código de barras do mesmo tipo por ativo.
Formato do código de barras	O formato do código de barras. Por exemplo, UPC-A, Código 11 ou UPC-E.

É possível adicionar quantos códigos de barras forem necessários.

7. Clique no botão **Adicionar** no lado direito da página: +.

   Uma nova linha aparecerá.

8. Insira as seguintes informações na nova linha. Por exemplo:
   a. No campo *Nome*, insira a Marca.
   b. Na coluna *Obrigatório*, marque a caixa de seleção para tornar o campo obrigatório.
   c. Na lista suspensa *Tipo*, selecione **Seleção única**.

      O campo *Valores disponíveis* **é ativado.**

   d. Volte para o campo *Valores disponíveis* e insira as marcas usadas. Elas vão aparecer na lista de seleção. Separe cada marca com uma vírgula.

      Por exemplo: Apple, Dell, IBM. Assim, os nomes das marcas, tais como IBM, serão usados de forma consistente, sem variações como IBM e International Business Machines.

9. Clique em **Salvar** no fim da linha e adicione uma linha:
   a. Clique no botão **Adicionar**: +.
   b. Insira informações adicionais na nova linha.

   Por exemplo:

   # No campo *Nome*, insira o Número de série.

   # Na lista suspensa *Tipo*, selecione **Texto**.

10. Clique em **Salvar** no fim da linha e adicione uma linha:
    a. Clique no botão **Adicionar**: +.
    b. Insira informações adicionais na nova linha.

       Por exemplo:

    # No campo *Nome*, insira o Localização.

    # Na lista suspensa *Tipo*, selecione **Local do ativo**.

11. Clique em **Salvar** no fim da linha e adicione uma linha:
    a. Clique no botão **Adicionar**: +.
    b. Insira informações adicionais na nova linha.

       Por exemplo:

    # No campo *Nome*, insira o Departamento e na lista suspensa *Tipo*, selecione **Departamento do ativo**.

    # No campo *Nome*, insira o Centro de custos e na lista suspensa *Tipo*, selecione **Centro de custos do ativo**.

12. Clique em **Salvar** no fim da linha e adicione uma linha:
    a. Clique no botão **Adicionar**: +.
    b. Insira informações adicionais na nova linha.

       Por exemplo:

    # No campo *Nome*, insira a Validade da garantia.

    # Na lista suspensa *Tipo*, selecione **Data**. O formato é **aaaa-mm-dd**. O intervalo suportado é 1000-01-01 a 9999-12-31.

13. Clique em **Salvar** no final da linha e em **Salvar** no final da página.

Arquivamento de ativos do dispositivo

É possível arquivar ativos do dispositivo conforme a necessidade.

Os administradores da solução podem arquivar ativos do dispositivo que não são mais utilizados. Ao arquivar um ativo de dispositivo, esse dispositivo não será mais incluído na contagem de licença de nós da solução. Dispositivos marcados para arquivamento são arquivados após um número predefinido de dias, conforme especificado nas Configurações gerais. O período padrão é de três dias. Isso permite que os administradores revertam o dispositivo da condição de marcado para arquivamento, se necessário.

Para obter mais informações sobre como alterar o período durante o qual os ativos do dispositivo permanecem marcados para arquivamento, consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador

Assim que um dispositivo é arquivado, seu registro é excluído, e ele não poderá mais ser revertido para o estado ativo anterior. É possível revisar os detalhes do dispositivo em relação a um ativo do dispositivo arquivado, se necessário.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Ativos**.
3. Siga umas das seguintes etapas:
   - **Na lista *Assets* (Ativos), selecione um Ativo de dispositivo. Selecione Escolher ação > Arquivar.**
   - **Na lista *Assets* (Ativos), clique no nome de um Ativo de dispositivo. Na página *Detalhes do ativo* que é exibida, clique em Arquivar.**
4. Na caixa de diálogo *Arquivar ativo* que é exibida, no campo *Motivo de arquivamento*, digite o motivo dessa ação e clique em **Salvar**.

   A caixa de diálogo *Arquivar ativo* é fechada e a lista *Ativos* é atualizada, indicando que o ativo do dispositivo está no estado Arquivamento pendente ( ). Quando o período de Arquivamento pendente expira, a solução arquiva o ativo do dispositivo, e este entra no estado Arquivado ( ).
5. Se desejar remover um ativo de dispositivo do estado Arquivamento pendente:
   a. Na lista *Ativos*, clique no nome de um ativo de dispositivo que está no estado Arquivamento pendente.
   b. Na página *Detalhes do ativo* que é exibida, clique em **Desfazer arquivamento pendente**.

   A página *Detalhes do ativo* é fechada e a lista *Ativos* é atualizada, indicando que o ativo de dispositivo não está mais no estado Arquivamento pendente.
6. Se desejar revisar os detalhes do dispositivo em relação a um ativo de dispositivo arquivado, na lista *Ativos*, na coluna *Nome*, clique no nome do dispositivo entre colchetes.

   A página *Device Details* (Detalhes do dispositivo) é exibida. Essa página contém um subconjunto das informações normalmente indicadas para um ativo de dispositivo não arquivado. Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte Grupos e seções de itens em detalhes do dispositivo.

Manutenção e uso das informações de ativos manuais

Para ativos que não relatam automaticamente o inventário para a solução, você pode adicionar as informações de ativo manualmente. Isso é útil para ativos lógicos como locais, centros de custo e fornecedores, e ativos físicos como móveis de escritório e equipamentos. Informações de ativos que são importadas ou adicionadas manualmente devem ser atualizadas manualmente quando as informações mudam.

Há duas maneiras de manter informações manuais de ativo atualizadas:

- Gerencie as informações em planilhas e importe-as novamente para a solução de maneira periódica.
- Fazer manualmente a manutenção das informações no componente Gerenciamento de ativos.

Independente do método escolhido, use-o de forma consistente para manter os dados atualizados.

Criação de uma função de administrador de ativos

Você pode criar uma função de administrador de ativos para permitir a outros usuários atualizar ativos na solução.

Para obter informações sobre a criação de funções, consulte Configuração de papéis de contas de usuário.

Cronograma de importações regulares

Para manter as informações sobre ativos com eficiência, você pode continuar atualizando as planilhas de origem. A cada importação, o componente Gerenciamento de ativos determina se deve importar ou atualizar os registros com base na CP (chave primária) designada quando o ativo foi criado.

- Se a chave primária corresponder a um registro existente, o componente Gerenciamento de ativos compara os dados e atualiza o registro existente.
- Se não houver nenhuma chave primária correspondente na linha, é gerado um novo registro.

Consulte Importação de dados de licença em arquivos CSV.

Tip: **DICA:** Antes de importar novos dados, convém executar um relatório para exportar os existentes. Assim, se houver algo errado com a estrutura dos novos dados, você poderá retornar aos dados originais.

Uso de dados de ativos nos relatórios

Você pode exportar dados do componente Gerenciamento de ativos em relatórios padrão.

Alguns relatórios padrão são:

- **Instalação de software não aprovada**: Software encontrado em dispositivos em que não há nenhuma licença aprovada.
- **Conformidade de software simples**: contagens de licença, como as encontradas na lista *Ativos*.
- **Conformidade completa com licenças de software**: Uma lista dos itens de software e dispositivos afetados por cada licença.

Além disso, você pode criar seus próprios relatórios. Consulte Sobre relatórios.

Gerenciamento de locais

Uma entidade de local representa um site físico que contém um ou mais de seus ativos.

É possível adicionar, mover ou excluir entidades de locais, conforme necessário.

Gerenciamento de locais

Locais representa locais físicos que contenham um ou mais ativos. Eles têm como base os tipos de local.

É possível adicionar, mover ou excluir entidades do local, ou exportar detalhes do local em um arquivo, conforme necessário.

1. Acesse a lista *Locais*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Locais**.

2. Para adicionar um local, selecione **Escolher ação** > **Novo**.

Para obter mais informações, consulte Adição ou edição de locais.

3. Para excluir um local:
   a. Selecione a linha que contenha o local que deseja excluir.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**.
   c. **Opcional**. Na caixa de diálogo *Excluir local* exibida, especifique o local de reposição ao qual deseja mover todos os ativos associados ao local prestes a ser excluído.
   d. Clique em **Confirmar**.

NOTA: Excluir um local pai não remove seus locais filhos do sistema.

4. Para mover um local:
   a. Selecione a linha que contenha o local que deseja mover.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Mover**.
   c. Na caixa de diálogo *Mover local* exibida, especifique o local do pai que deseja mover para o local.
   d. Clique em **Confirmar**.

A lista *Locais* é atualizada e não exibe mais os locais recém-movidos. Para visualizar os locais filhos associados ao pai específico, na linha contendo o local pai, clique em ▸ à direita do nome do local.

5. No campo *Nome*, adicione ou altere o nome como necessário.

Tip: **DICA:** Opções adicionais estão disponíveis para Tipos de ativo de dispositivo e de licença. Consulte Sobre a personalização do Tipo de ativo de dispositivo e Personalização do Tipo de ativo de licença.

6. Para exportar um ou mais locais para um arquivo:
   a. Selecione as linhas que contenham os locais que deseja exportar.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Exportar** e, em seguida, escolha a opção adequada.

Por exemplo, para exportar todos os locais para um arquivo CSV, selecione-os na lista e depois selecione Escolher açãoExportarExportar todos para o formato CSV.

É possível importar informações de localização de um arquivo por meio do assistente *Importar ativos*. Para obter mais informações, consulte Importação de dados de ativo usando arquivos CSV.

Adição ou edição de locais

A página *Detalhe do local* exibe os detalhes do local selecionado.

As informações de locais são estáticas e mudam apenas quando dados são importados ou há uma mudança manual.

1. Acesse a página *Detalhe do local*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Locais**.

c. Exiba a página *Detalhe do local* executando um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de um local.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Insira as seguintes informações sobre o local: **Subtipo**, **Nome** (obrigatório), **Descrição**, **Site da Web**, **Endereço**, **Local** e **Número de telefone**.
3. Quando você está editando em um local existente, para associá-lo a um dispositivo, na seção *Dispositivos atribuídos*, clique em +, selecione um dispositivo e clique em **Adicionar**.

   O dispositivo selecionado é exibido na lista abaixo.
4. Quando você está editando em um local existente, para associá-lo a um ativo, na seção *Ativos atribuídos*, clique em +, selecione um ativo e clique em **Adicionar**.

   O ativo selecionado é exibido na lista abaixo.
5. Clique em **Salvar**.

Personalize campos do local

É possível renomear, criar e excluir campos da página *Detalhe do local*, conforme necessário

1. Acesse a página *Detalhe do local*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Locais**.
   c. Exiba a página *Detalhe do local* executando um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de um local.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Especifique os subtipos do local, se necessário.
   a. Na seção *Subtipos*, clique em **Adicionar subtipo**.

      A página *Detalhe do subtipo de ativo do local* **é exibida. A seção** *Campos herdados* **exibe os campos disponíveis para o Subtipo de ativo, pois eles foram adicionados ao Tipo de ativo.**
   b. Na página *Detalhe do subtipo de ativo do local* que é exibida, revise e edite as seguintes opções conforme necessário:

Opções	Descrição
Nome	Nome do subtipo do local. Esse nome é exibido na lista na página *Detalhe do local*.
Padrão	Indica se o subtipo do local deve ser utilizado ou não como padrão para novos locais. Se você marcar essa caixa de seleção, os novos locais serão automaticamente atribuídos a este Subtipo de ativo. É possível alterar essa configuração a qualquer momento.
Campos herdados	Essa seção exibe os campos do local padrão. Não é possível fazer quaisquer alterações nessa seção.
Campos de subtipo	Adicione os campos que são específicos a esse Subtipo, conforme necessário. Para adicionar um

Opções	Descrição
	campo, clique em + e especifique as informações necessárias.

c. Clique em **Salvar**.

3. Se você desejar que os locais utilizem códigos de barra, especifique uma ou mais etiquetas na área *Etiquetas de código de barras*.

   Quaisquer locais que você criar a partir daqui apresentarão as etiquetas de código de barras para configuração. Por exemplo, se você especificar uma Etiqueta corporativa e uma Etiqueta de local da Dell, os códigos de barras identificados com essas duas etiquetas estarão disponíveis para seleção na página *Detalha do local* ao criar ou editar um local.

   Para adicionar um código de barras, clique em +, digite o nome do código de barras e clique em Salvar.

4. Especifique campos de local adicionais, conforme necessário.
   a. Para adicionar um campo, na área *Campos do ativo*, clique em +.
   b. Insira as seguintes informações em cada novo campo:

Opção	Descrição
Nome	Nome do campo.
Valores disponíveis	Os valores que aparecem em campos que contêm listas de valores. Esse campo é ativado quando você seleciona **Seleção única** ou **Seleção múltipla** na lista suspensa *Tipo*. Se você escolher **Seleção única** ou **Seleção múltipla**, deverá inserir pelo menos um valor nesse campo. Para usar valores múltiplos, separe cada valor com uma vírgula.
Obrigatório	Define se o campo é obrigatório ou opcional. Se essa caixa de seleção estiver marcada, o usuário deverá inserir um valor no campo ao criar ativos do tipo selecionado.

Opção	Descrição
Tipo	O tipo de campo. Os tipos de campo incluem: • **Anexo**: permite que os usuários adicionem anexos ao ativo. • **Moeda**: usado para valores monetários. • **Catálogo de software**: permite que os usuários associem o ativo a um aplicativo no catálogo de software. • **Distribuidor**: permite que o usuário associe as informações do autor da publicação de um aplicativo ao ativo. • **Data**: usado para informações de calendário. • **Rótulo**: permite que os usuários associem um rótulo ao ativo. • **Localidade**: permite que os usuários associem uma localidade ao ativo. • **Link**: usado para links de Internet. Os links devem ser URLs válidos, como **http://quest.com**. • **Seleção múltipla**: exibe uma lista em que diversos valores podem ser selecionados. O comprimento máximo de cada valor é 255 caracteres. • **Notas**: usado para informações adicionais. • **Número**: Usado para valores numéricos expressos como números inteiros. • **Pai**: permite que o ativo aponte para o mesmo tipo de ativo em uma relação primário/secundário. Por exemplo, você pode permitir que vários tipos de localização tenham uma conexão Pai, permitindo que "Nova York" aponte para uma localidade na América do Norte. Este pode então ser usado no sistema de relatórios para mostrar todos os ativos na América do Norte. • **Distribuidor**: Permite que você selecione na lista atual de distribuidores disponíveis no catálogo de software. • **Seleção única**: exibe uma lista de valores em que apenas um único valor pode ser selecionado.

Opção	Descrição
	O comprimento máximo de cada valor é 255 caracteres. • **Texto**: usado para textos adicionais. O comprimento máximo é 255 caracteres. • **Carimbo de data e hora**: usado para adicionar um dia e um horário ao registro. • **Usuário**: usado para associar registros de usuário a um ativo. • **Ativos Tipo de ativo**: Usado para especificar as relações entre os Tipos de ativos.

c. Clique em **Salvar**.

5. Clique em **Salvar**.

Gerenciamento de contratos

Um contrato é uma forma de contrato de compra entre o vendedor e o usuário final, que descreve os termos de uso. Os contratos podem ser associados a itens de hardware e software que sua empresa usa e também a itens físicos, como mobiliário de escritório ou máquinas de café.

É possível adicionar, editar ou excluir contratos, conforme necessário.

Gerenciar contratos

Os contratos representam contratos de serviço ou de compra para itens de hardware e software que sua empresa usa e também para quaisquer produtos físicos ou serviços, como cadeiras de escritório ou fornecedores de café.

É possível adicionar, editar ou excluir contratos, ou exportar detalhes do contrato para um arquivo, conforme necessário.

1. Acesse a lista *Contratos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Contratos**.
2. Para adicionar um contrato, selecione **Escolher ação** > **Novo**.

   Para obter mais informações, consulte Adicionar ou editar contratos.
3. Para excluir um contrato:
   a. Selecione a linha que contenha o contrato que deseja excluir.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**.
4. Para exportar uma ou mais entradas de contrato para um arquivo:
   a. Selecione as linhas que contenham os contratos que deseja exportar.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Exportar** e, em seguida, escolha a opção adequada.

      Por exemplo, para exportar todos os contratos para um arquivo CSV, selecione-os na lista e depois selecione Escolher ação > Exportar > Exportar todos para o formato CSV.

   É possível importar informações de contrato de um arquivo por meio do assistente *Importar ativos*. Para obter mais informações, consulte Importação de dados de ativo usando arquivos CSV.

Adicionar ou editar contratos

A página *Detalhes do contrato* exibe os detalhes do contrato selecionado.

Use essa página para adicionar ou editar contratos, conforme necessário.

1. Acesse a página *Detalhes do contrato*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Contratos**.
   c. Exiba a página *Detalhes do contrato* executando um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de um contrato.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Contrato-Hardware**.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Contrato-Software**.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Contrato-Outro**.
2. Forneça informações gerais sobre o contrato.

   Os contratos são uma forma de tipos de ativos e, além do campo *Nome* que é sempre obrigatório, a coleta dos campos disponíveis com cada tipo de contrato pode ser alterada para se adequar às suas necessidades. Para obter mais informações sobre os tipos de ativos, consulte Sobre os Tipos de ativos

   Os campos a seguir geralmente aparecem em um registro de contrato:

Opção	Descrição
Subtipo	A atribuição do subtipo para este ativo de contrato, se aplicável. *Nenhum* indica que o ativo não está atribuído a um subtipo. Você pode especificar os subtipos de contrato no Subtipo de ativo de contrato aplicável (**Contrato-Software**, **Contrato-Hardware** ou **Contrato-Outro**). Para obter mais informações sobre os subtipos de ativos, consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo.
Status do ativo	O status do contrato, se aplicável. Você pode selecionar um status de ativo padrão ou um

Opção	Descrição
	personalizado (se existir). Uma instalação padrão da solução inclui os seguintes status de ativos: • **Ativo**: Qualquer ativo implantado, ativo ou em uso. • **Descartado**: Um ativo que não esteja mais disponível para uso. • **Expirado**: Uma licença de software ou ativo de contrato que tenha expirado. • **Em estoque**: Um ativo recebido recentemente. • **Ausente**: Qualquer ativo que não seja possível localizar. • **Reparo**: Um ativo que esteja sendo reparado. • **Reservado**: Um ativo que esteja reservado para uma pessoa ou uso específico. • **Suspenso**: Qualquer ativo que chegou ao fim de sua vida útil, ou que não esteja mais em uso. • **Roubado**: Um ativo que tenha sido denunciado como roubado. Para obter mais informações, consulte Exibir e definir configurações do ciclo de vida de ativos.
Local	A localização desse ativo.
Nome	O nome do contrato.
Número do contrato	O número do contrato.
Descrição do contrato	Informações adicionais sobre o contrato.
Data de início do contrato	A data em que o contrato foi ativado.
Data final do contrato	A data em que o contrato termina.
Aniversário	**Somente contratos de software e hardware**. Um indicador de quando o contrato está pronto para a renovação.
Editor	**Somente contratos de software e hardware**. O editor do contrato.
Programa do editor	**Apenas contratos de software**. As entradas disponíveis para seleção são preenchidas a partir do Catálogo de software, dependendo do que você definir no campo *Editor*. Quando você seleciona um Editor, as entradas disponíveis para seleção nesse campo serão preenchidas com as entradas do programa associadas ao Editor selecionado, que existem em seu Catálogo de software.

Opção	Descrição
Fornecedor	O nome do fornecedor associado ao contrato. Você pode selecionar a partir das entradas de fornecedor disponíveis.
Número do contrato do fornecedor	O número do contrato do fornecedor associado ao contrato.
Fabricante	**Somente contratos de hardware**. O fabricante do dispositivo associado a este contrato.
Tipo de hardware	**Somente contratos de hardware**. O tipo do dispositivo de hardware associado a este contrato, como notebook ou servidor.
Série de hardware	**Somente contratos de hardware**. A série do dispositivo de hardware associado a este contrato.
Modelo de hardware	**Somente contratos de hardware**. O número do modelo do dispositivo de hardware associado a este contrato.
Número da ordem de compra	O número da ordem de compra associada ao contrato.
Data da ordem de compra	A data da ordem de compra associada ao contrato.
Contrato vinculado	Outro contrato que está associado a esta entrada do contrato.
Nome do contato	O nome do contato associado ao contrato.
E-mail de contato	O endereço de e-mail de contato associado ao contrato.
Telefone de contato	O número de telefone de contato associado ao contrato.
Notas	Informações adicionais sobre este contrato.
Anexo 1, **Anexo 2**	Todos os anexos de arquivo associados ao contrato.

3. **Opcional**. Adicione um ou mais códigos de barras ao contrato, conforme necessário.
   a. Em *Códigos de barras*, clique em + e forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Dados do código de barras	O número do código de barras. Os números do código de barras são sempre exclusivos e não podem ser compartilhados entre vários ativos. No entanto, é possível que um ativo habilitado compartilhe um código de barras com um ativo arquivado.

Opção	Descrição
Nome do código de barras	A etiqueta do código de barras associada a esse tipo de ativo. Só pode haver um código de barras do mesmo tipo por ativo.
Formato do código de barras	O formato do código de barras. Por exemplo, UPC-A, Código 11 ou UPC-E.

4. Analise as informações na seção *Service desk*. Se você estiver editando um contrato existente associado a um ou mais tíquetes do Service desk, eles são listados nesta seção.
5. Analise as informações na seção *Ativos relacionados*. Se você estiver editando um contrato existente associado a uma ou mais licenças, elas são listadas nesta seção.
6. Clique em **Salvar**.

Gerenciar licenças

Um acordo de licença permite que você use um ativo físico ou lógico, como software ou hardware.

É possível adicionar, editar e excluir licenças, conforme necessário, e associá-las aos seus ativos físicos ou lógicos.

Gerenciar licenças

As licenças permitem que você use seus ativos lógicos ou físicos, como software ou hardware que sua empresa usa.

É possível adicionar, editar ou excluir licenças, ou exportar detalhes da licença em um arquivo, conforme necessário.

1. Acesse a lista *Licenças*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Licenças**.
2. Para adicionar uma licença, selecione **Escolher ação** > **Novo**.

   Para obter mais informações, consulte Adicionar ou editar licenças.
3. Para excluir uma licença:
   a. Selecione a linha que contenha a licença que deseja excluir.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**.
4. Para exportar uma ou mais entradas de licença para um arquivo:
   a. Selecione as linhas que contenham as licenças que deseja exportar.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Exportar** e, em seguida, escolha a opção adequada.

      Por exemplo, para exportar todas as licenças para um arquivo CSV, selecione-as na lista e depois selecione Escolher ação > Exportar > Exportar todos para o formato CSV.

   É possível importar informações de licença de um arquivo por meio do assistente *Importar ativos*. Para obter mais informações, consulte Importação de dados de ativo usando arquivos CSV.

Adicionar ou editar licenças

A página *Detalhe da licença* exibe os detalhes da licença selecionada.

Use esta página para adicionar ou editar licenças, conforme necessário. As licenças são uma forma de tipos de ativos e, além do nome da licença que é sempre obrigatório, a coleta dos campos disponíveis com um registro de licença pode ser alterada para se adequar às suas necessidades. Para obter mais informações sobre os tipos de ativos, consulte Sobre os Tipos de ativos.

1. Acesse a página *Detalhe da licença*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Licenças**.
   c. Exiba a página *Detalhe da licença* executando um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de uma licença.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Geral*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	O nome da licença, como **Office Professional OC #1234**. Este é o nome que você usa para localizar o ativo. Se você pretende ter várias licenças associadas a um aplicativo, forneça o número de ordem de compra ou a data de compra nos campos abaixo para diferenciar as licenças.
Subtipo de licença	O Subtipo de ativo para associar à licença. Consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo.
Status do ativo	O status da licença, se aplicável. Você pode selecionar um status de ativo padrão ou um personalizado (se existir). Uma instalação padrão da solução inclui os seguintes status de ativos: • **Ativo**: Qualquer ativo implantado, ativo ou em uso. • **Descartado**: Um ativo que não esteja mais disponível para uso. • **Expirado**: Uma licença de software ou ativo de contrato que tenha expirado. • **Em estoque**: Um ativo recebido recentemente. • **Ausente**: Qualquer ativo que não seja possível localizar. • **Reparo**: Um ativo que esteja sendo reparado. • **Reservado**: Um ativo que esteja reservado para uma pessoa ou uso específico. • **Suspenso**: Qualquer ativo que chegou ao fim de sua vida útil, ou que não esteja mais em uso. • **Roubado**: Um ativo que tenha sido denunciado como roubado. Para obter mais informações, consulte Exibir e definir configurações do ciclo de vida de ativos.

Opção	Descrição
Local	O nome do local onde o ativo está localizado. Consulte Gerenciamento de locais.
Contagem de licenças	O número de instalações ou estações permitido pela licença. Por exemplo, 50.
Aplica-se ao software catalogado	Os aplicativos no inventário do Catálogo de software aos quais a licença se aplica. Você pode associar Ativos de licença a vários aplicativos no Catálogo de software, se necessário. No entanto, não é necessário associar um Ativo de licença com várias versões do mesmo aplicativo, pois a solução faz isso automaticamente para suportar upgrades e downgrades. Você pode simplesmente associar a versão atual com o Ativo de licença ao adicionar as informações da licença. Além disso, se você atribuir aplicativos de diferentes fabricantes, como, por exemplo, Microsoft Office e Adobe Acrobat, para o mesmo Ativo de licença, o número total de assentos especificados no Ativo de licença é atribuído a cada aplicativo. Por exemplo, se o Ativo de licença possui 100 lugares, 100 lugares são atribuídos tanto para o Microsoft Office como para o Adobe Acrobat.
Aplica-se ao Software	Deixe este campo em branco. Uma licença de software não pode ser associada a aplicativos do inventário do *Catálogo de software* e do inventário da página *Software* ao mesmo tempo. Para mais informações sobre como criar ativos de licença para o software catalogado, consulte Adicionar Ativos de licença para o inventário da página Software.
Modo de licença	O modo do Ativo de licença. Em aplicações que exigem licenças, e para exibir informações sobre o uso de licença na página *Conformidade com licenças*, selecione *Enterprise* ou *Licença de unidade*. **NOTA:** A maioria dos modos, incluindo *Não especificado*, *Licenças de cliente*, *Assinatura*, *Shareware*, *Freeware*, *OpenSource*, *Sem licenciamento* e *Licença de site*, não são usados para Conformidade com licenças. O modo de licença é utilizado nestas seções do **Console do administrador**: • A lista *Conformidade com licenças*. Consulte Visualização de informações de Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software. • O gráfico de Conformidade com licenças exibido no *Painel*. Valores marcados como ignorados na página *Detalhes do ativo* são mostrados com um

Opção	Descrição
	nível de uso de 100%. Consulte Sobre os widgets do painel.

3. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Compra*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Contrato	O ativo de contrato associado à licença.
Chave do produto	A chave do produto associada à licença. Você pode modificar e editar as informações padrão, e capturá-las para um Tipo de licença do ativo.
Custo unitário	O custo unitário associado à licença. Você pode modificar e editar as informações padrão, e capturá-las para um Tipo de licença do ativo.
Fornecedor	O nome do Ativo de fornecedor que você deseja associar ao aplicativo. A lista suspensa *Fornecedor* estará vazia, a menos que você tenha adicionado um Ativo de fornecedor. Para procurar por fornecedores, comece a digitar na lista. **NOTA:** A atribuição de vários fornecedores a um único Ativo de licença de software não é recomendada, pois isso pode resultar em informações imprecisas de Conformidade com licenças.
Número da ordem de compra	O número do pedido de compra associado à licença.
Data de compra	A data em que a compra foi realizada. Clique no campo e selecione a data no calendário.
Compra	Selecione um ou mais registros de compra associados a essa licença. Consulte Gerenciamento de registros de compra.

4. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Manutenção*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Inclui direitos de atualização	Indica se a licença inclui direitos de atualização. Direitos de atualização são a capacidade de fazer atualização para uma versão mais recente do software licenciado, quando essas versões estiverem disponíveis. Para obter mais informações, consulte Sobre os upgrades de licença. Selecione uma das seguintes opções: • **Sim**: Direitos de atualização são calculados comparando o número de licenças existentes do software selecionado com o número de licenças disponíveis para versões mais recentes do mesmo software. • **Sim - Selecionar na lista**: Escolha uma ou mais versões de software às quais você deseja

Opção	Descrição
	conceder direitos de atualização. Em *Lista de atualização de software*, clique em **Selecione o software catalogado a ser adicionado**. A lista que aparece é preenchida com versões mais recentes do software selecionado para atualização. Quando você clica em uma entrada da lista, a seleção aparece na caixa *Lista de atualização de software*. Você pode adicionar uma ou mais versões, conforme a necessidade. Para excluir um item da lista, selecione-o na caixa *Lista de atualização de software* e clique em **Remover**. • **Não**: Se não quiser conceder direitos de atualização para o software selecionado, selecione essa opção.
Inclui manutenção	Se a licença permite aos usuários atualizar a versão instalada do aplicativo. Consulte Sobre a Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software.
Data de expiração	Se a licença inclui manutenção, a data de expiração do período de manutenção. O recurso Conformidade com licenças da solução aproveita as informações do Catálogo de software, como as datas de lançamento do aplicativo. Se novas versões de aplicativos forem lançadas durante o período de manutenção, elas são automaticamente cobertas por esse Ativo de licença.
Inclui direitos de downgrade	Indica se a licença inclui direitos de downgrade. Direitos de downgrade são a capacidade de aplicar licenças de versões mais recentes do software para versões mais antigas do mesmo software. Para obter mais informações, consulte Sobre downgrades de licença. Selecione uma das seguintes opções: • **Sim**: Direitos de downgrade são calculados comparando o número de licenças existentes do software selecionado com o número de licenças disponíveis para versões mais antigas do mesmo software. • **Sim - Selecionar na lista**: Escolha uma ou mais versões de software às quais você deseja conceder direitos de downgrade. Em *Lista de downgrade de software*, clique em **Selecione o software catalogado a ser adicionado**. A lista que aparece é preenchida com versões mais antigas do software selecionado para downgrade. Quando você clica em uma entrada da lista, a seleção aparece na caixa *Lista de downgrade de software*. Você pode adicionar uma ou mais versões, conforme a necessidade. Para excluir

Opção	Descrição
	um item da lista, selecione-o na caixa *Lista de downgrade de software* e clique em **Remover**. • **Não**: Se não quiser conceder direitos de downgrade para o software selecionado, selecione essa opção.

5. Clique em **Avançar**.
6. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Relacionado*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Departamento	O grupo de negócios ou um departamento que possui o aplicativo.
Centro de custos	O centro de custo associado ao departamento proprietário do aplicativo.
Aprovado para dispositivo	Os dispositivos aprovados para usar a licença. Estas informações são usadas na emissão de Relatório de conformidade com licenças. Por exemplo, dispositivos com o aplicativo instalado, mas que não estejam na lista de dispositivos aprovados, serão listados no relatório *Instalação de software não aprovada*. Entretanto, a solução não impõe a conformidade com licenças. Por exemplo, a solução não impede a instalação de aplicativos em dispositivos gerenciados, caso uma licença tenha expirado ou esteja fora de conformidade por qualquer outro motivo.
Códigos de barra	Adicione ou edite códigos de barra associados a essa licença, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Adição de códigos de barras para ativos.

7. Clique em **Avançar**.
8. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Personalizado*, forneça dados personalizados adicionais. É possível modificar o tipo de ativo de licença para incluir a quantidade de campos necessária para atender aos objetivos de negócios. Para obter mais informações, consulte Adição ou personalização de Tipos de ativo.
9. Clique em **Avançar**.
10. Na página *Detalhes de licença*, na guia *Notas*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Texto de licença	Qualquer informação suplementar sobre a licença, como, por exemplo, um número de licença.

11. Clique em **Salvar**.

Gerenciamento de registros de compra

Registros de compra documentam a aquisição de qualquer produtos físico e de software para a sua organização. Os administradores podem monitorar registros de compra individuais e associá-los a contratos de licença relacionados. Um contrato de licença para um ativo específico pode ser associado a um ou mais registro de compra. Por exemplo, sua organização pode ter um contrato de licença para o Adobe Acrobat e vários registros de compra para essa licença de software, um para cada grupo na organização.

Você pode adicionar, editar ou excluir registros de compra, conforme necessário, e associá-los a contratos de licença aplicáveis.

Gerenciar registros de compra

Os administradores podem controlar registros de compra individuais usados para adquirir produtos físicos e de software para a sua organização.

É possível adicionar, editar ou excluir registros de compras, ou exportar detalhes de registros de compras para um arquivo, conforme necessário.

1. Acesse a lista *Compras*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Compras**.
2. Para adicionar um registro de compra, selecione **Escolher ação** > **Novo**.

   Para obter mais informações, consulte Adicionar ou editar registros de compra.
3. Para excluir um registro de compra:
   a. Selecione a linha que contenha o registro de compra que deseja excluir.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**.
4. Para exportar um ou mais registros de compra para um arquivo:
   a. Selecione as linhas que contenham os registros de compra que deseja exportar.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Exportar** e, em seguida, escolha a opção adequada.

      Por exemplo, para exportar todo o registro de compras para um arquivo CSV, selecione-os na lista e depois selecione Escolher ação > Exportar > Exportar todos para o formato CSV.

Adicionar ou editar registros de compra

A página *Detalhe da compra* exibe os detalhes do registro de compra selecionado.

Use esta página para adicionar ou editar registros de compra, conforme necessário. As licenças são uma forma de tipos de ativos e, além do campo nome do registro de compra e da quantidade unitária que são sempre obrigatórios, a coleta dos campos disponíveis com um registro de licença pode ser alterada para se adequar às suas necessidades. Para obter mais informações sobre os tipos de ativos, consulte Sobre os Tipos de ativos.

1. Acesse a página *Detalhe da licença*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Compras**.

c. Exiba a página *Detalhes da compra* executando um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de um registro de compra.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Na página *Detalhes da compra*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Subtipo de compra	O Subtipo de ativo para associar ao registro de compra. Você pode criar registros de compra para itens de *Hardware* ou *Software*. Consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo.
Status do ativo	O status do registro de compra, se aplicável. Você pode selecionar um status de ativo padrão ou um personalizado (se existir). Uma instalação padrão da solução inclui os seguintes status de ativos: • **Ativo**: Qualquer ativo implantado, ativo ou em uso. • **Descartado**: Um ativo que não esteja mais disponível para uso. • **Expirado**: Uma licença de software ou ativo de contrato que tenha expirado. • **Em estoque**: Um ativo recebido recentemente. • **Ausente**: Qualquer ativo que não seja possível localizar. • **Reparo**: Um ativo que esteja sendo reparado. • **Reservado**: Um ativo que esteja reservado para uma pessoa ou uso específico. • **Suspenso**: Qualquer ativo que chegou ao fim de sua vida útil, ou que não esteja mais em uso. • **Roubado**: Um ativo que tenha sido denunciado como roubado. Para obter mais informações, consulte Exibir e definir configurações do ciclo de vida de ativos.
Local	O nome do local onde o ativo obtido com essa compra está localizado. Consulte Gerenciamento de locais.
Nome	O nome do registro de compra, como **Office Professional OC #1234**. Esse é o nome usado para associar essa ordem de compra a um contrato de licença, conforme aplicável.
Descrição	A descrição da ordem de compra.
Número da ordem de compra	O número da ordem de compra emitida pela sua organização.

Opção	Descrição
Data da ordem de compra	A data em que a sua organização emitiu a ordem de compra.
Quantidade	O número de unidades adquiridas.
Custo unitário	O custo de uma unidade individual adquirida.
Fornecedor	O nome do fornecedor do qual a unidade foi adquirida.
Número da ordem do fornecedor	O número da ordem de compra emitida pelo fornecedor.
Data da ordem do fornecedor	A data em que o fornecedor emitiu a ordem de compra.
Comprovante de compra	Uma imagem que contém a foto do registro de compra.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Título de software	**Apenas software**. Nome do software adquirido.
Editor	**Apenas software**. O editor do software adquirido.
Contrato	**Apenas software**. O contrato associado à aquisição do software.
Chave do produto	**Apenas software**. A chave do produto do software adquirido.
Data de expiração da manutenção	**Apenas software**. A data em que a manutenção do software adquirido termina.
Comprovante de manutenção	**Apenas software**. Uma imagem que contém a foto do contrato de manutenção.
Fabricante	**Apenas hardware**. O fabricante do item de hardware adquirido.
Modelo	**Apenas hardware**. O nome do modelo do item de hardware adquirido.
Especificações	**Apenas hardware**. Qualquer especificação do item de hardware adquirido, conforme aplicável.
Número de série	**Apenas hardware**. O número de série do item de hardware adquirido.
Contrato	**Apenas hardware**. O contrato associado ao item de hardware adquirido.

Opção	Descrição
Data de início da garantia	**Apenas hardware**. A data na qual a garantia do fabricante do item de hardware adquirido começa.
Data final da garantia	**Apenas hardware**. A data na qual a garantia do fabricante do item de hardware adquirido termina.
Data final do suporte	**Apenas hardware**. A data na qual o suporte do item de hardware adquirido termina.
Códigos de barra	Adicionar ou editar códigos de barra associados aos itens adquiridos com essa ordem de compra, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Adição de códigos de barras para ativos.

Configuração de Conformidade com licenças

Para monitorar as informações de Conformidade com licenças dos aplicativos, você precisa criar Ativos de licença. Os ativos de licença podem ser associados a aplicativos no inventário do Catálogo de software ou da página *Software*. Os Ativos de licença não podem ser associados a ambos os tipos de inventário ao mesmo tempo.

As opções de monitoramento de licenças e os requisitos para configurar a Conformidade com licenças são diferentes para o inventário do Catálogo de software e o da página *Software*.

Sobre a Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software

A solução permite que você visualize as informações de Conformidade com licenças para aplicativos no inventário do Catálogo de software. Esta informação aparece na página *Conformidade com licenças* e no widget Painel de conformidade com licenças.

Depois de configurar os Ativos de licença dos aplicativos no Inventário do catálogo de software, você pode exibir o número de assentos instalados em dispositivos gerenciados por agente, o número de assentos disponíveis, o tipo de licenças aplicadas e se a medição está habilitada para o aplicativo, informações de uso. Além disso, a solução aproveita as informações no Catálogo de software para aplicar automaticamente as licenças corretas nas versões de aplicativos classificadas como upgrade ou downgrade.

Para configurar a Conformidade com licenças de aplicativos no Inventário do catálogo de software:

- (Opcional) Personalizar Tipo de ativo de licença para atender aos requisitos de gerenciamento de informações. Consulte Personalização do Tipo de ativo de licença.
- (Opcional) Ativar a medição para aplicativos do Catálogo de software. Quando a medição estiver ativada, a página Conformidade com licenças mostra se os aplicativos foram ou não usados nos últimos 30, 60 e 90 dias. Consulte Sobre a medição de software.
- Criar ativos de licença e associá-los a aplicativos no Inventário do catálogo de software. Consulte Adição de Ativos de licença referentes ao inventário do Catálogo de software.
- (Opcional) Definir os níveis de limite para a Conformidade com licenças usada no widget do painel. O *Limite de aviso* padrão é 90. O *Limite crítico* padrão é 100. Consulte Personalização de limites de aviso de uso de licença.

Sobre os upgrades de licença

Os planos de manutenção de aplicativo muitas vezes permitem que os usuários façam upgrade para versões mais recentes dos aplicativos quando essas versões são disponibilizadas, e a página *Conformidade com licenças* mostra o número de instalações considerados como upgrades.

Para acompanhar as atualizações, a solução usa as informações do Catálogo de software e os detalhes da licença para determinar se deve associar novas versões de aplicativos às licenças existentes. Por exemplo, se um Ativo de licença foi criado para a versão 1.0 de um aplicativo e o plano de manutenção permite que os usuários façam o upgrade, a versão 2.0 do aplicativo é automaticamente coberto pelo Ativo de licença quando ele for liberado. Neste exemplo, o Ativo de licença deve ser configurado da seguinte forma:

- O campo *Inclui manutenção* deve ser definido para *Sim*.
- A *Data de expiração de manutenção* deve ser posterior à data da versão 2.0 GA (Disponibilidade geral) no catálogo de software.
- O *Modo de licença* deve ser *Enterprise* ou *Licença de unidade*.
- A opção *Inclui direitos de atualização* deve ser definida como *Sim* ou *Sim - Selecionar na lista*.

Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Adição de Ativos de licença referentes ao inventário do Catálogo de software.

Sobre downgrades de licença

Os fornecedores muitas vezes permitem que os usuários apliquem licenças de versões mais recentes de aplicativos em versões mais antigas, e esses tipos de instalações são chamadas de downgrade. A página *Conformidade com licenças* mostra o número de instalações consideradas como downgrade.

Os assentos de licença são primeiramente alocados para as instalações da versão mais recente do aplicativo. Se houver assentos adicionais disponíveis e se o fornecedor permiter downgrades, os assentos são automaticamente atribuídos às instalações consideradas downgrade.

As licenças para upgrade são sempre alocadas antes das licenças para downgrade.

Personalização do Tipo de ativo de licença

Você pode adicionar, alterar ou excluir os campos disponíveis para o Tipo de ativo de licença, conforme necessário. O Tipo de ativo de licença é o modelo que determina os campos disponíveis quando você adiciona ativos de licença.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá personalizar o Tipo de ativo de licença para cada organização separadamente.

1. Acesse a lista *Tipos de ativo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Tipos de ativo**.
2. Na coluna *Nome*, clique em **Licença** para exibir a página *Detalhe do tipo de ativo*.
3. No campo *Status de ativo padrão*, insira um status de ativo padrão ou um personalizado (se houver).

Uma instalação padrão da solução inclui os seguintes status de ativos:

Ativo: Qualquer ativo implantado, ativo ou em uso.

Descartado: Um ativo que não esteja mais disponível para uso.

Expirado: Uma licença de software ou ativo de contrato que tenha expirado.

Em estoque: Um ativo recebido recentemente.

Ausente: Qualquer ativo que não seja possível localizar.

Reparo: Um ativo que esteja sendo reparado.

Reservado: Um ativo que esteja reservado para uma pessoa ou uso específico.

Suspenso: Qualquer ativo que chegou ao fim de sua vida útil, ou que não esteja mais em uso.

Roubado: Um ativo que tenha sido denunciado como roubado.

4. No campo *Nome*, digite o nome do Tipo de ativo.

Esse tipo de ativo tem *Licença* como padrão.

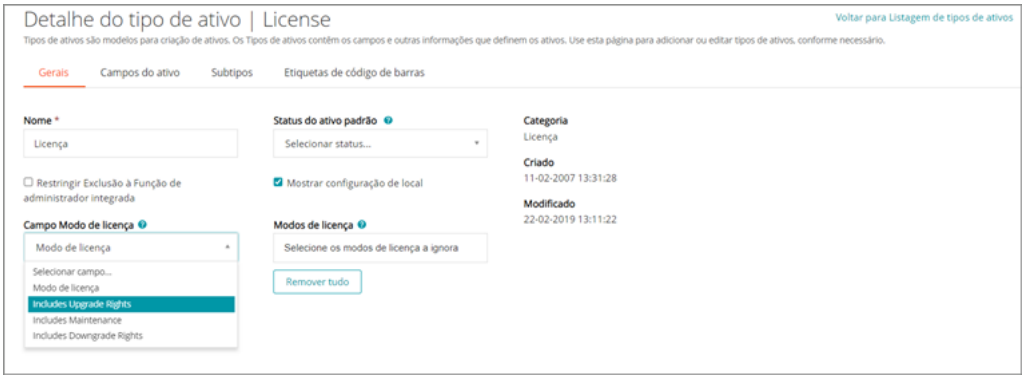
5. **Opcional**: Na seção *Para relatar conformidade com licenças*, selecione os campos a serem usados para a conformidade com licenças.

As informações do campo *Modo de licença* selecionado aparecem no widget *Conformidade com licenças* do Painel.

6. Execute um dos seguintes:

- **Na lista suspensa *Campo Modo de licença*, mantenha o padrão como Selecionar campo. Esse procedimento disponibiliza todos os valores no *Campo Modo de licença* para Conformidade com licenças. Se você tiver mais de um campo de seleção única ou de seleção múltipla na lista *Campos de ativo*, o primeiro campo que aparece na lista e todos os seus valores são usados no widget Conformidade com licenças.**

- **Na lista suspensa *Campo Modo de licença*, selecione um campo, como Modo de licença, a ser usado para Conformidade de licenças. Por padrão, essa lista suspensa contém um único campo, mas é possível adicionar mais campos, conforme necessário. Se você selecionar um campo, como Modo de licença, conforme mostra a ilustração a seguir, apenas o campo selecionado será usado para a Conformidade com licenças.**



Além disso, quando você seleciona um campo, pode selecionar os valores (se houver) que deseja ignorar no gráfico Conformidade com licenças. Os valores ignorados são listados com uso de 100% e exibidos em cinza. Por padrão, o *Modo de licença* é o único campo de seleção única ou múltipla disponível, então é o único campo listado. Se você adicionar campos únicos ou múltiplos na tabela *Campos de ativo*, eles também aparecerão na lista e na página *Detalhes do ativo* quando adicionar um Ativo de licença. Entretanto, apenas o campo selecionado ou o primeiro campo na lista *Campos de ativo* é usado no widget *Conformidade com licenças*.

7. **Opcional**: Modifique o campo *Modo de licença* ou os valores na tabela *Campos de ativo*.

a. Clique no botão **Editar** no fim de uma linha: .
b. Altere as informações do campo conforme necessário e clique em **Salvar** no fim da linha.
c. Para adicionar um campo, clique no botão **Adicionar** no cabeçalho da tabela: +. Adicione informações do campo, em seguida, clique em **Salvar** no fim da linha.
d. Para alterar a ordem dos campos, arraste o botão **Reordenar**: .
e. Para remover um campo, clique no botão **Excluir**: .

8. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Tópicos relacionados

Visualização de conformidade com licenças e informações de configuração.

Adição de Ativos de licença referentes ao inventário do Catálogo de software

Você pode adicionar Ativos de licença de aplicativos no inventário do Catálogo de software. Adicionar Ativos de licença permite visualizar as informações de conformidade com licenças na lista *Conformidade com licenças* e no widget *Painel* de conformidade com licenças.

Os aplicativos do Catálogo de software devem ser classificados como *Descobertos*, *Não descobertos* ou *Localmente catalogado*. Não é possível adicionar Ativos de licença para aplicativos classificados como *Não catalogados*.

Ao associar Ativos de licença a aplicativos, também é possível exibir as informações de licença na página *Detalhes do catálogo de software*. Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá gerenciar informações de licença para cada organização separadamente.

Tip: **DICA:** Para adicionar Ativos de licença para vários aplicativos de uma vez, você pode importar as informações de planilhas ou arquivos CSV. Consulte Exemplo: Importação dos dados da licença de planilhas preparadas.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Clique no nome de um aplicativo para exibir a página *Detalhes do Catálogo de software*.
3. Próximo à parte inferior da página, na seção *Licença*, clique em **Adicionar nova licença** para exibir a página *Detalhe do ativo de licença*.
4. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Geral*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	O nome da licença, como **Office Professional OC #1234**. Este é o nome que você usa para localizar o ativo. Se você pretende ter várias licenças associadas a um aplicativo, forneça o número de ordem de compra ou a data de compra nos campos abaixo para diferenciar as licenças.
Subtipo de licença	O Subtipo de ativo para associar à licença. Consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo.

Opção	Descrição
Status do ativo	O status da licença, se aplicável. Você pode selecionar um status de ativo padrão ou um personalizado (se existir). Uma instalação padrão da solução inclui os seguintes status de ativos: • **Ativo**: Qualquer ativo implantado, ativo ou em uso. • **Descartado**: Um ativo que não esteja mais disponível para uso. • **Expirado**: Uma licença de software ou ativo de contrato que tenha expirado. • **Em estoque**: Um ativo recebido recentemente. • **Ausente**: Qualquer ativo que não seja possível localizar. • **Reparo**: Um ativo que esteja sendo reparado. • **Reservado**: Um ativo que esteja reservado para uma pessoa ou uso específico. • **Suspenso**: Qualquer ativo que chegou ao fim de sua vida útil, ou que não esteja mais em uso. • **Roubado**: Um ativo que tenha sido denunciado como roubado. Para obter mais informações, consulte Exibir e definir configurações do ciclo de vida de ativos.
Local	O nome do local onde o ativo está localizado. Consulte Gerenciamento de locais.
Contagem de licenças	O número de instalações ou estações permitido pela licença. Por exemplo, 50.
Aplica-se ao software catalogado	Os aplicativos no inventário do Catálogo de software aos quais a licença se aplica. Você pode associar Ativos de licença a vários aplicativos no Catálogo de software, se necessário. No entanto, não é necessário associar um Ativo de licença com várias versões do mesmo aplicativo, pois a solução faz isso automaticamente para suportar upgrades e downgrades. Você pode simplesmente associar a versão atual com o Ativo de licença ao adicionar as informações da licença. Além disso, se você atribuir aplicativos de diferentes fabricantes, como, por exemplo, Microsoft Office e Adobe Acrobat, para o mesmo Ativo de licença, o número total de assentos especificados no Ativo de licença é atribuído a cada aplicativo. Por exemplo, se o Ativo de licença possui 100 lugares, 100 lugares são atribuídos tanto para o Microsoft Office como para o Adobe Acrobat.
Aplica-se ao Software	Deixe este campo em branco. Uma licença de software não pode ser associada a aplicativos do

Opção	Descrição
	inventário do *Catálogo de software* e do inventário da página *Software* ao mesmo tempo. Para mais informações sobre como criar ativos de licença para o software catalogado, consulte Adicionar Ativos de licença para o inventário da página Software.
Modo de licença	O modo do Ativo de licença. Em aplicações que exigem licenças, e para exibir informações sobre o uso de licença na página *Conformidade com licenças*, selecione *Enterprise* ou *Licença de unidade*. **NOTA:** A maioria dos modos, incluindo *Não especificado*, *Licenças de cliente*, *Assinatura*, *Shareware*, *Freeware*, *OpenSource*, *Sem licenciamento* e *Licença de site*, não são usados para Conformidade com licenças. O modo de licença é utilizado nestas seções do **Console do administrador**: • A lista *Conformidade com licenças*. Consulte Visualização de informações de Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software. • O gráfico de Conformidade com licenças exibido no *Painel*. Valores marcados como ignorados na página *Detalhes do ativo* são mostrados com um nível de uso de 100%. Consulte Sobre os widgets do painel.

5. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Compra*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Contrato	O ativo de contrato associado à licença.
Chave do produto	A chave do produto associada à licença. Você pode modificar e editar as informações padrão, e capturá-las para um Tipo de licença do ativo.
Custo unitário	O custo unitário associado à licença. Você pode modificar e editar as informações padrão, e capturá-las para um Tipo de licença do ativo.
Fornecedor	O nome do Ativo de fornecedor que você deseja associar ao aplicativo. A lista suspensa *Fornecedor* estará vazia, a menos que você tenha adicionado um Ativo de fornecedor. Para procurar por fornecedores, comece a digitar na lista. **NOTA:** A atribuição de vários fornecedores a um único Ativo de licença de software não é recomendada, pois isso pode resultar em informações imprecisas de Conformidade com licenças.

Opção	Descrição
Número da ordem de compra	O número do pedido de compra associado à licença.
Data de compra	A data em que a compra foi realizada. Clique no campo e selecione a data no calendário.
Compra	Selecione um ou mais registros de compra associados a essa licença. Consulte Gerenciamento de registros de compra.

6. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Manutenção*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Inclui direitos de atualização	Indica se a licença inclui direitos de atualização. Direitos de atualização são a capacidade de fazer atualização para uma versão mais recente do software licenciado, quando essas versões estiverem disponíveis. Para obter mais informações, consulte Sobre os upgrades de licença. Selecione uma das seguintes opções: • **Sim**: Direitos de atualização são calculados comparando o número de licenças existentes do software selecionado com o número de licenças disponíveis para versões mais recentes do mesmo software. • **Sim - Selecionar na lista**: Escolha uma ou mais versões de software às quais você deseja conceder direitos de atualização. Em *Lista de atualização de software*, clique em **Selecione o software catalogado a ser adicionado**. A lista que aparece é preenchida com versões mais recentes do software selecionado para atualização. Quando você clica em uma entrada da lista, a seleção aparece na caixa *Lista de atualização de software*. Você pode adicionar uma ou mais versões, conforme a necessidade. Para excluir um item da lista, selecione-o na caixa *Lista de atualização de software* e clique em **Remover**. • **Não**: Se não quiser conceder direitos de atualização para o software selecionado, selecione essa opção.
Inclui manutenção	Se a licença permite aos usuários atualizar a versão instalada do aplicativo. Consulte Sobre a Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software.
Data de expiração	Se a licença inclui manutenção, a data de expiração do período de manutenção. O recurso Conformidade com licenças da solução aproveita as informações do Catálogo de software, como as datas de lançamento do aplicativo. Se novas versões de aplicativos forem lançadas durante o período de manutenção, elas são

Opção	Descrição
	automaticamente cobertas por esse Ativo de licença.
Inclui direitos de downgrade	Indica se a licença inclui direitos de downgrade. Direitos de downgrade são a capacidade de aplicar licenças de versões mais recentes do software para versões mais antigas do mesmo software. Para obter mais informações, consulte Sobre downgrades de licença. Selecione uma das seguintes opções: • **Sim**: Direitos de downgrade são calculados comparando o número de licenças existentes do software selecionado com o número de licenças disponíveis para versões mais antigas do mesmo software. • **Sim - Selecionar na lista**: Escolha uma ou mais versões de software às quais você deseja conceder direitos de downgrade. Em *Lista de downgrade de software*, clique em **Selecione o software catalogado a ser adicionado**. A lista que aparece é preenchida com versões mais antigas do software selecionado para downgrade. Quando você clica em uma entrada da lista, a seleção aparece na caixa *Lista de downgrade de software*. Você pode adicionar uma ou mais versões, conforme a necessidade. Para excluir um item da lista, selecione-o na caixa *Lista de downgrade de software* e clique em **Remover**. • **Não**: Se não quiser conceder direitos de downgrade para o software selecionado, selecione essa opção.

7. Clique em **Avançar**.
8. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Relacionado*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Departamento	O grupo de negócios ou um departamento que possui o aplicativo.
Centro de custos	O centro de custo associado ao departamento proprietário do aplicativo.
Aprovado para dispositivo	Os dispositivos aprovados para usar a licença. Estas informações são usadas na emissão de Relatório de conformidade com licenças. Por exemplo, dispositivos com o aplicativo instalado, mas que não estejam na lista de dispositivos aprovados, serão listados no relatório *Instalação de software não aprovada*. Entretanto, a solução não impõe a conformidade com licenças. Por exemplo, a solução não impede a instalação de aplicativos em dispositivos gerenciados, caso uma licença tenha expirado ou esteja fora de conformidade por qualquer outro motivo.

Opção	Descrição
Códigos de barra	Adicione ou edite códigos de barra associados a essa licença, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Adição de códigos de barras para ativos.

9. Clique em **Avançar**.
10. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Personalizado*, forneça dados personalizados adicionais. É possível modificar o tipo de ativo de licença para incluir a quantidade de campos necessária para atender aos objetivos de negócios. Para obter mais informações, consulte Adição ou personalização de Tipos de ativo.
11. Clique em **Avançar**.
12. Na página *Detalhes de licença*, na guia *Notas*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Texto de licença	Qualquer informação suplementar sobre a licença, como, por exemplo, um número de licença.

13. Clique em **Salvar**.

    O novo ativo de licença aparecerá na página *Licenças*. O número da *Contagem de licença* não se altera a menos que você atualize o ativo. No entanto, o número na coluna *Instalado* muda quando dispositivos gerenciados que têm o software instalado fazem check-in na solução. Isso permite controlar o número de licenças que foram adquiridas e instaladas.

Execute as seguintes tarefas opcionais:

- Ativação de medição para inventário do Catálogo de software. Quando a medição estiver ativada, a página *Conformidade com licenças* mostra se os aplicativos foram ou não usados nos últimos 90 dias. Consulte Sobre a medição de software.
- Definir limites de aviso de uso de licença Esses limites são usados pelo widget Painel de Conformidade com licenças para identificar problemas de conformidade com licenças.

Adicionar Ativos de licença para o inventário da página Software

Você pode criar Ativos de licença para rastrear informações para aplicações que exigem licenças.

Antes de criar Ativos de licença, você deve ter informações como o número de instalações ou estações permitidas pela licença, a chave do produto, o número da ordem de compra e qualquer outra informação que queira gerenciar no Ativo de licença.

NOTA: Para criar Ativos de licença para aplicativos no inventário da página *Software*, primeiro é necessário criar Ativos de software para esses aplicativos. Não é preciso criar Ativos de software para aplicativos no inventário da página *Catálogo de software*.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá criar Ativos de licença para cada organização separadamente.

Tip: **DICA:** Você pode personalizar Tipos de ativos de licença de acordo com as suas necessidades. Consulte Personalização do Tipo de ativo de licença.

1. Acesse a página *Detalhe do ativo de licença*:

a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Execute um dos seguintes:

Na barra de navegação esquerda, clique em **Licenças**. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**. Clique no nome de um aplicativo. Na página *Detalhes do catálogo de software*, clique em **Adicionar nova licença**.

2. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Geral*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	O nome da licença, como **Office Professional OC #1234**. Este é o nome que você usa para localizar o ativo. Se você pretende ter várias licenças associadas a um aplicativo, forneça o número de ordem de compra ou a data de compra nos campos abaixo para diferenciar as licenças.
Subtipo de licença	O Subtipo de ativo para associar à licença. Consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo.
Status do ativo	O status da licença, se aplicável. Você pode selecionar um status de ativo padrão ou um personalizado (se existir). Uma instalação padrão da solução inclui os seguintes status de ativos: • **Ativo**: Qualquer ativo implantado, ativo ou em uso. • **Descartado**: Um ativo que não esteja mais disponível para uso. • **Expirado**: Uma licença de software ou ativo de contrato que tenha expirado. • **Em estoque**: Um ativo recebido recentemente. • **Ausente**: Qualquer ativo que não seja possível localizar. • **Reparo**: Um ativo que esteja sendo reparado. • **Reservado**: Um ativo que esteja reservado para uma pessoa ou uso específico. • **Suspenso**: Qualquer ativo que chegou ao fim de sua vida útil, ou que não esteja mais em uso. • **Roubado**: Um ativo que tenha sido denunciado como roubado. Para obter mais informações, consulte Exibir e definir configurações do ciclo de vida de ativos.
Local	O nome do local onde o ativo está localizado. Consulte Gerenciamento de locais.

Opção	Descrição
Contagem de licenças	O número de instalações ou estações permitido pela licença. Por exemplo, 50.
Aplica-se ao software catalogado	Os aplicativos no inventário do Catálogo de software aos quais a licença se aplica. Você pode associar Ativos de licença a vários aplicativos no Catálogo de software, se necessário. No entanto, não é necessário associar um Ativo de licença com várias versões do mesmo aplicativo, pois a solução faz isso automaticamente para suportar upgrades e downgrades. Você pode simplesmente associar a versão atual com o Ativo de licença ao adicionar as informações da licença. Além disso, se você atribuir aplicativos de diferentes fabricantes, como, por exemplo, Microsoft Office e Adobe Acrobat, para o mesmo Ativo de licença, o número total de assentos especificados no Ativo de licença é atribuído a cada aplicativo. Por exemplo, se o Ativo de licença possui 100 lugares, 100 lugares são atribuídos tanto para o Microsoft Office como para o Adobe Acrobat.
Aplica-se ao Software	Deixe este campo em branco. Uma licença de software não pode ser associada a aplicativos do inventário do *Catálogo de software* e do inventário da página *Software* ao mesmo tempo. Para mais informações sobre como criar ativos de licença para o software catalogado, consulte Adicionar Ativos de licença para o inventário da página Software.
Modo de licença	O modo do Ativo de licença. Em aplicações que exigem licenças, e para exibir informações sobre o uso de licença na página *Conformidade com licenças*, selecione *Enterprise* ou *Licença de unidade*. **NOTA:** A maioria dos modos, incluindo *Não especificado*, *Licenças de cliente*, *Assinatura*, *Shareware*, *Freeware*, *OpenSource*, *Sem licenciamento* e *Licença de site*, não são usados para Conformidade com licenças. O modo de licença é utilizado nestas seções do **Console do administrador**: • A lista *Conformidade com licenças*. Consulte Visualização de informações de Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software. • O gráfico de Conformidade com licenças exibido no *Painel*. Valores marcados como ignorados na página *Detalhes do ativo* são mostrados com um nível de uso de 100%. Consulte Sobre os widgets do painel.

3. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Compra*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Contrato	O ativo de contrato associado à licença.
Chave do produto	A chave do produto associada à licença. Você pode modificar e editar as informações padrão, e capturá-las para um Tipo de licença do ativo.
Custo unitário	O custo unitário associado à licença. Você pode modificar e editar as informações padrão, e capturá-las para um Tipo de licença do ativo.
Fornecedor	O nome do Ativo de fornecedor que você deseja associar ao aplicativo. A lista suspensa *Fornecedor* estará vazia, a menos que você tenha adicionado um Ativo de fornecedor. Para procurar por fornecedores, comece a digitar na lista. **NOTA:** A atribuição de vários fornecedores a um único Ativo de licença de software não é recomendada, pois isso pode resultar em informações imprecisas de Conformidade com licenças.
Número da ordem de compra	O número do pedido de compra associado à licença.
Data de compra	A data em que a compra foi realizada. Clique no campo e selecione a data no calendário.
Compra	Selecione um ou mais registros de compra associados a essa licença. Consulte Gerenciamento de registros de compra.

4. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Manutenção*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Inclui direitos de atualização	Indica se a licença inclui direitos de atualização. Direitos de atualização são a capacidade de fazer atualização para uma versão mais recente do software licenciado, quando essas versões estiverem disponíveis. Para obter mais informações, consulte Sobre os upgrades de licença. Selecione uma das seguintes opções: • **Sim**: Direitos de atualização são calculados comparando o número de licenças existentes do software selecionado com o número de licenças disponíveis para versões mais recentes do mesmo software. • **Sim - Selecionar na lista**: Escolha uma ou mais versões de software às quais você deseja conceder direitos de atualização. Em *Lista de atualização de software*, clique em **Selecione o software catalogado a ser adicionado**. A lista que aparece é preenchida com versões mais recentes do software selecionado para atualização. Quando você clica em uma entrada da lista, a

Opção	Descrição
	seleção aparece na caixa *Lista de atualização de software*. Você pode adicionar uma ou mais versões, conforme a necessidade. Para excluir um item da lista, selecione-o na caixa *Lista de atualização de software* e clique em **Remover**. • **Não**: Se não quiser conceder direitos de atualização para o software selecionado, selecione essa opção.
Inclui manutenção	Se a licença permite aos usuários atualizar a versão instalada do aplicativo. Consulte Sobre a Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software.
Data de expiração	Se a licença inclui manutenção, a data de expiração do período de manutenção. O recurso Conformidade com licenças da solução aproveita as informações do Catálogo de software, como as datas de lançamento do aplicativo. Se novas versões de aplicativos forem lançadas durante o período de manutenção, elas são automaticamente cobertas por esse Ativo de licença.
Inclui direitos de downgrade	Indica se a licença inclui direitos de downgrade. Direitos de downgrade são a capacidade de aplicar licenças de versões mais recentes do software para versões mais antigas do mesmo software. Para obter mais informações, consulte Sobre downgrades de licença. Selecione uma das seguintes opções: • **Sim**: Direitos de downgrade são calculados comparando o número de licenças existentes do software selecionado com o número de licenças disponíveis para versões mais antigas do mesmo software. • **Sim - Selecionar na lista**: Escolha uma ou mais versões de software às quais você deseja conceder direitos de downgrade. Em *Lista de downgrade de software*, clique em **Selecione o software catalogado a ser adicionado**. A lista que aparece é preenchida com versões mais antigas do software selecionado para downgrade. Quando você clica em uma entrada da lista, a seleção aparece na caixa *Lista de downgrade de software*. Você pode adicionar uma ou mais versões, conforme a necessidade. Para excluir

Opção	Descrição
	um item da lista, selecione-o na caixa *Lista de downgrade de software* e clique em **Remover**. • **Não**: Se não quiser conceder direitos de downgrade para o software selecionado, selecione essa opção.

5. Clique em **Avançar**.
6. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Relacionado*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Departamento	O grupo de negócios ou um departamento que possui o aplicativo.
Centro de custos	O centro de custo associado ao departamento proprietário do aplicativo.
Aprovado para dispositivo	Os dispositivos aprovados para usar a licença. Estas informações são usadas na emissão de Relatório de conformidade com licenças. Por exemplo, dispositivos com o aplicativo instalado, mas que não estejam na lista de dispositivos aprovados, serão listados no relatório *Instalação de software não aprovada*. Entretanto, a solução não impõe a conformidade com licenças. Por exemplo, a solução não impede a instalação de aplicativos em dispositivos gerenciados, caso uma licença tenha expirado ou esteja fora de conformidade por qualquer outro motivo.
Códigos de barra	Adicione ou edite códigos de barra associados a essa licença, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Adição de códigos de barras para ativos.

7. Clique em **Avançar**.
8. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Personalizado*, forneça dados personalizados adicionais. É possível modificar o tipo de ativo de licença para incluir a quantidade de campos necessária para atender aos objetivos de negócios. Para obter mais informações, consulte Adição ou personalização de Tipos de ativo.
9. Clique em **Avançar**.
10. Na página *Detalhes de licença*, na guia *Notas*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Texto de licença	Qualquer informação suplementar sobre a licença, como, por exemplo, um número de licença.

11. Clique em **Salvar**.

O novo ativo de licença aparecerá na página *Licenças*. O número da *Contagem de licença* não se altera a menos que você atualize o ativo. No entanto, o número na coluna *Instalado* muda quando dispositivos gerenciados que têm o software instalado fazem check-in na solução. Isso permite controlar o número de licenças que foram adquiridas e instaladas.

Tópicos relacionados

Personalização do Tipo de ativo de licença

Visualização de conformidade com licenças e informações de configuração

Sobre relatórios

Importação de dados de licença em arquivos CSV

Se os dados de licença estiverem em uma planilha, você pode exportá-los em formato CSV (comma-separated value, valor separado por vírgula) e importá-los para a solução. Você também pode usar um editor de texto para criar um arquivo CSV que contenha os dados para então importá-lo.

Se o arquivo CSV contém novos ativos para os Tipos de ativo que você definiu, os novos ativos são adicionados automaticamente.

Como as informações de ativos são manipuladas durante a importação

Quando as informações de ativos são importadas, a solução compara as novas informações com informações existentes para determinar como lidar com elas.

Se as informações forem novas, existentes ou estiverem duplicadas, a solução realizará estas ações:

- **Cria o ativo**: Se o valor de Chave primária não corresponder a um valor existente, o ativo será criado.
- **Atualiza o ativo**: Se o valor de Chave primária corresponder a um valor existente, as informações do ativo serão atualizadas.
- **Marca o ativo como duplicado**: Os ativos são marcados como duplicados se múltiplos registros para o Tipo de ativo corresponderem ao valor do campo CSV escolhido como a Chave primária, OU se múltiplos registros corresponderem ao ativo associado. Registros duplicados não são importados.

Importação de dados de ativo usando arquivos CSV

Você pode importar dados de ativo, como dados de licença de software, usando arquivos CSV (comma separated value, valor separado por vírgula).

Preparação dos dados de ativos antes da importação

Verifique se os dados de ativos estão apropriados e com a formatação correta antes de importá-los.

1. Defina os campos básicos para os ativos. Se você usar nomes de produto, certifique-se de eles sejam úteis e ajudem a identificar o ativo. Consulte Adição de ativos de software.
2. Adicione linhas de cabeçalho aos seus dados. No componente Gerenciamento de ativos, as colunas sem cabeçalho são identificadas pelo número, por isso a linha de cabeçalhos da coluna pode facilitar a identificação dos dados.
3. Verifique se todas as colunas mapeiam de acordo com os *Campos de ativo* no tipo de ativo.

   Os Tipos de ativo incluem campos padrão como *Nome do ativo*, *Número da ordem de compra* **e** *Fornecedor*, **mas você pode adicionar campos personalizados de ativos se necessário. Consulte Sobre a adição e exclusão de campos de ativos.**

   Tip: **DICA:** Para visualizar os campos padrão, acesse a página *Detalhes do ativo*. Consulte Personalização de Tipos de ativos.

4. Decida qual campo ou campos serão usados como chave primária (PK) para os ativos importados.

Chaves primárias são os campos, ou combinações de campos, usados como identificadores exclusivos para ativos que estão sendo importados. Quando os ativos são importados, a solução usa chaves primárias para determinar a atualização de um registro ou a criação de um novo. É possível selecionar um campo ou uma combinação de campos, como o PK.

5. Salve a planilha como um arquivo CSV, em um local que possa ser acessado a partir do Console do administrador.

Exemplo: Importação dos dados da licença de planilhas preparadas

Você pode importar dados de licença de arquivos CSV preparados.

Este exemplo descreve como importar Ativos de licença para o inventário do Catálogo de software, seja como uma importação única ou uma importação programada que usa um arquivo de um compartilhamento de rede. O exemplo mostra apenas os campos necessários para a importação do Ativo de licença. Você pode adicionar mais arquivos, como, por exemplo, custo unitário, fabricantes, chaves de produto, etc., para atender às suas necessidades de gestão das informações.

Se você deseja atribuir os ativos importados a um Subtipo de ativo, adicione o subtipo antes de importar os ativos. Consulte Adicionar Subtipos de ativos e selecionar as preferências da página Detalhes do dispositivo.

1. Crie um arquivo em um programa de planilha como o Excel.
2. Adicione as seguintes linhas e colunas. A primeira linha é um título de coluna:

Nome do ativo	Contagem de licenças	Modo de licença	Inclui manutenção	Aplica-se ao Catálogo de software
Título de software 1	100	Empresarial	Sim	Título de software 1
Título de software 2	150	Empresarial	Sim	Título de software 2
Título de software 3	200	Empresarial	Sim	Título de software 3
Título de software 4	500	Empresarial	Sim	Título de software 4

3. Salva o arquivo no formato CSV.

   Os valores em cada coluna são separados por vírgulas. Por exemplo: `Título do software 1,100,Enterprise,Sim,Título do software 1`

4. Acesse a página *Carregar arquivo* na seção *Importação de ativos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Importação de ativos**.

   # Se uma ou mais operações de importação de ativos estiverem programadas, a página de lista Importar ativos será exibida, listando as operações de importação. Para importar ativos de um arquivo CSV, clique em **Escolher ação** > **Novo** para iniciar o assistente *Importar ativos*.

   # Se não houver importações de ativos programadas na solução, o assistente *Importar ativos* será exibido.

5. No assistente *Importar ativos*, selecione uma das opções a seguir:

Opção	Descrição
Upload de arquivo CSV de Importação de ativos	Selecione esta opção para concluir uma única importação de ativo de um arquivo CSV. Depois, clique em **Procurar** ou **Escolher arquivo**, e selecione o arquivo CSV.

Opção	Descrição

Agendar uma importação de ativo	Selecione esta opção para executar a importação de vários ativos de um arquivo CSV localizado em uma unidade de rede, em intervalos de tempo selecionados. Depois forneça as seguintes informações:
	• **Selecionar protocolo de transferência de arquivo de importação de ativos**:
	  # **Samba**: Selecione esta opção para acessar o arquivo usando o protocolo Samba e forneça estas informações:
	  # **Insira o caminho UNC para o Samba Share**: Digite o caminho do diretório para o arquivo CSV.
	  # **FTP**: Selecione esta opção para acessar o arquivo em um servidor FTP e forneça estas informações:
	  # **Insira o nome de host ou o endereço IP do servidor FTP**: O nome de host ou endereço IP do servidor FTP.
	  # **Insira o subdiretório de FTP se houver um**: Digite o caminho do diretório para o arquivo CSV no servidor FTP.
	  # **FTP seguro**: Selecione esta opção para acessar o arquivo em um servidor FTP seguro e forneça estas informações:
	  # **Insira o nome do host ou endereço IP do servidor FTP seguro**: Digite o nome de host ou endereço IP do servidor FTP seguro.
	  # **Insira o caminho completo do SFTP:**: Digite o caminho do diretório para o arquivo CSV no servidor FTP seguro.
	• **Nome do arquivo CSV de importação de ativos**: Digite o nome do arquivo CSV que você quer importar.
	• **Credenciais**: Selecione a credencial que você deseja usar para acessar o recurso de rede especificado. Todas as credenciais definidas na solução aparecem na lista. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de credenciais.

6. Se o arquivo CSV tiver uma linha de cabeçalho, como a deste exemplo, selecione a caixa *Linha de cabeçalho do arquivo* e clique em **Próximo**.
7. **Somente importações de ativos agendadas**. Na página *Agendamento de seleção de importação de ativos* que aparece, crie um cronograma para importar o arquivo CSV.

a. No campo *Nome do agendamento de importação de ativos*, digite o nome que deseja atribuir a este agendamento.

b. Selecione **Ativar agendamento de ativos**.

c. Na seção *Agendar*, especifique o agendamento da importação, conforme necessário.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.

Opção	Descrição
	Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`

8. Na página *Seleção de tipo de ativo* exibida, siga estas etapas:
   a. Na lista suspensa *Tipo de ativo*, selecione **Licença**.
   b. Na lista suspensa *Subtipo de ativo*, selecione **Produtividade**.

   NOTA: Neste exemplo, o Subtipo de ativo, *Produtividade*, foi adicionado ao Tipo de ativo de licença. A lista suspensa *Subtipo* estará vazia se você ainda não adicionou subtipos para o tipo de ativo de licença. Durante a importação, todos os ativos são atribuídos ao subtipo selecionado.

   c. Clique em **Avançar**.

   A página *Mapeamento* será exibida.
9. Na lista suspensa *Campos CSV*, selecione os campos que correspondem aos *Campos padrão necessários* e *Campos de ativo necessários* da solução. O mapeamento desses campos depende do conteúdo do seu arquivo CSV e do Tipo de ativo. Nessa seção, por exemplo, use os seguintes valores:

   # *Nome do ativo*=**Nome**

   # *Localização*=**Localização**

   # *Status do ativo*= **Status do ativo**

   NOTA: Se você não especificar esse mapeamento, o status padrão associado ao Tipo de ativo selecionado será atribuído a cada entrada de ativo importado.

   # *Contagem de licenças*=**Contagem de licenças**

   # *Aplica-se a software catalogado*=**Catálogo de software**

   # *Modo de licença*=**Modo**

   NOTA: Não é possível importar valores de Atribuído do ativo, a menos que o Ativo importado seja um Dispositivo.
10. Marque a caixa de seleção **PK** ao lado do campo *Nome do ativo*.

    NOTA: Chaves primárias são os campos, ou combinações de campos, usados como identificadores exclusivos para ativos que estão sendo importados. Quando os ativos são importados, a solução usa chaves primárias para determinar a atualização de um registro ou a criação de um novo. É possível selecionar um campo ou uma combinação de campos, como o PK.
11. Se os ativos sendo importados utilizar códigos de barra, na área *Campos de código de barras*, indique como você deseja importar os códigos de barra.

Opção	Descrição
Atualizar códigos de barras do ativo com	Verifique se os códigos de barra fornecidos nessa área já existem; em caso positivo, atualize-os. Em

Opção	Descrição
	caso negativo, eles serão criados para os ativos especificados.
Substituir todos os códigos de barras do ativo com	Substitua os códigos de barra existentes pelos códigos de barra especificados.
Dados do código de barras	O campo no arquivo CSV que contém o código de barras. Só pode haver um código de barras do mesmo tipo por ativo.
Nome do código de barras	O campo no arquivo CSV que contém a etiqueta do código de barras. Os números do código de barras são sempre exclusivos e não podem ser compartilhados entre vários ativos. No entanto, é possível que um ativo habilitado compartilhe um código de barras com um ativo arquivado.
Formato do código de barras	O campo no arquivo CSV que contém o formato do código de barras. Por exemplo, UPC-A, Código 11 ou UPC-E.

12. Clique em **Visualizar** para verificar os dados na página *Confirmação*.
13. **Somente importações únicas**. Realize as seguintes etapas.
    a. Clique em **Importar** para concluir o processo de importação.

       A página *Resultado para importação de ativo* **será exibida.**

    b. Clique em **Concluir** para voltar à página *Ativos*.
14. **Somente importações agendadas**. Siga umas das seguintes etapas:

    # Clique em **Salvar** para salvar a importação agendada recém-criada. A página de lista *Importar ativos* é exibida, mostrando a entrada da importação agendada na lista.

    # Clique em **Executar agora** para importar ativos do arquivo CSV e salvar suas configurações de importação agendada.

    A página de lista *Importar ativos* **é exibida.**

Ao concluir a importação, os ativos são exibidos na lista *Ativos*. Se os títulos do software corresponderem aos títulos no inventário do Catálogo de software, os ativos estão associados aos itens de inventário e você pode vê-los na página *Detalhes do catálogo de software* dos itens. A barra de progresso na parte superior da página mostra a conclusão da tarefa.

Gerenciamento de Conformidade com licenças

Você pode monitorar o número de licenças de software que foram compradas, o número em uso em dispositivos gerenciados e o número que está disponível. Este tipo de rastreamento ajuda você a garantir que sua empresa cumpra com os requisitos de licença de software.

Por exemplo, se você tiver 100 licenças do Adobe® Creative Suite, é aconselhável saber quantas dessas licenças estão sendo usadas, no momento, em dispositivos gerenciados. Além disso, pode ser útil saber quando 80 ou 90% dessas licenças estão em uso para que você possa aumentar a capacidade de licenças se necessário. É possível personalizar os limites de aviso de uso da licença para monitorar a conformidade com licenças.

Visualização de informações de Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software

Para garantir que sua organização tenha as licenças corretas para o software instalado, você pode exibir informações sobre a Conformidade com licenças na lista *Conformidade com licenças* e no widget do Painel de Conformidade com licenças. A lista *Conformidade com licenças* exibe todas as informações de licença do software que você adicionou através dos Ativos de licença, assim como informações do Catálogo de software sobre os aplicativos que requerem licenças.

- Os dispositivos gerenciados por agente no inventário têm aplicativos de software que estão disponíveis no Catálogo de software.
- Você especificou o número de assentos disponíveis para os aplicativos instalados do Catálogo de software como Ativos de licença, e você especificou o modo de licença. Consulte Adicionar Ativos de licença para o inventário da página Software.
- Você estabeleceu os limites de alerta para o uso de licenças nas configurações gerais da solução ou organização. Consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador.

1. Para exibir todas as informações sobre a conformidade com licenças, vá para a página *Conformidade com licenças*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Conformidade com licenças**.

   NOTA: As informações sobre a lista *Conformidade com licenças* são atualizadas diariamente após o backup diário da solução. Se a lista estiver vazia, não há aplicativos no inventário de software do Catálogo de software, ou as informações da página não foram atualizadas. Além disso, se todas as variações mostrarem números negativos, o que indica que existem mais instalações do que assentos de licença, verifique se você adicionou os Ativos de licença para os aplicativos. Consulte Adição de Ativos de licença referentes ao inventário do Catálogo de software.

2. Para forçar a solução a atualizar as informações de Conformidade com licenças, clique em *Atualizar agora* acima da lista à esquerda. Dependendo do número de aplicativos no inventário, esse processo pode levar alguns minutos.

   Tip: **DICA:** Ao clicar em **Atualizar agora**, a solução atualiza os dados de todos os itens na lista. No entanto, ao clicar no botão **Atualizar** acima da lista à direita, a solução simplesmente reexibe as informações já coletadas. Não obtém novas informações sobre o uso de licenças.

As informações disponíveis na página *Conformidade com licenças* são:

Nome da coluna	Descrição
Nome	O nome do aplicativo.
Editor	O nome do editor do aplicativo.
Instalado	O número de instalações de aplicativos em dispositivos gerenciados por agente.
Licenciado	O número de instalações restantes pela licença.
Diferença	A diferença, se houver, entre o número de assentos de licença disponíveis e o número de instalações

Nome da coluna	Descrição
	de aplicativos. Um número negativo indica que o aplicativo foi instalado em mais dispositivos do que o permitido pela licença, e, portanto, está fora de conformidade.
Usado nos últimos 90 dias **Usado nos últimos 60 dias** **Usado nos últimos 30 dias**	O número de instalações de aplicativos que foram iniciadas nos últimos 90, 60 ou 30 dias. Um traço nessa coluna indica que a medição não está habilitada para o aplicativo. **NOTA:** Para obter informações precisas de uso, a medição deve ser ativada para o aplicativo e para os dispositivos em que o aplicativo está instalado. Consulte Ativação e configuração da medição para dispositivos e aplicativos.
Não usado nos últimos 90 dias **Não usado nos últimos 60 dias** **Não usado nos últimos 30 dias**	O número de instalações de aplicativos que não foram iniciadas nos últimos 90, 60 ou 30 dias. Um traço nessa coluna indica que a medição não está habilitada para o aplicativo. **NOTA:** Para obter informações precisas de uso, a medição deve ser ativada para o aplicativo e para os dispositivos em que o aplicativo está instalado. Consulte Ativação e configuração da medição para dispositivos e aplicativos.
Cobertura	O tipo de licença. Os tipos de licença são: • **Upgrade**: O aplicativo instalado foi atualizado de uma versão anterior (requer um contrato de manutenção). • **Downgrade**: O aplicativo instalado está usando uma licença para uma versão mais recente (requer direitos de downgrade). • **Original**: O aplicativo instalado está usando uma licença que corresponde ao seu número de versão. • **Nenhum**: O aplicativo está instalado sem uma licença.
Plataforma	O sistema operacional no qual o aplicativo é executado.
Edição	O nome da edição relacionada ao aplicativo, como, por exemplo, Professional Edition ou Standard Edition.

3. Para classificar a lista, clique em **Exibir por** e, em seguida, selecione um modo de exibição.

Você pode exibir aplicativos por Produto, como, Microsoft Office, ou por Produto e Edição, como, Microsoft Office Professional e Office Standard. Por exemplo, se você quiser ver todas as edições dos aplicativos do Microsoft Office em um cabeçalho, você pode selecionar Produto na lista suspensa *Exibir por*. A coluna *Licenciado* mostra o número de assentos disponíveis para todos os aplicativos do grupo Microsoft Office. Para mostrar os aplicativos do Microsoft Office por edição,

selecione Produto e edição na lista suspensa *Exibir por*. **A coluna** *Licenciado* **mostra o número de assentos disponíveis para cada edição do Microsoft Office.**

Tip: **DICA:** Quando um grupo, como o Office, é recolhido para mostrar somente o item de nível superior, um ícone de aviso é exibido à esquerda da coluna *Nome* se algum item do grupo tem uma diferença negativa ou se estiver usando mais assentos do que o permitido pela licença: ⚠.

4. Para visualizar o widget Conformidade com licenças, clique em **Início** na barra de navegação esquerda para acessar a página *Painel* no nível de Admin.

Tip: **DICA:** Se o widget Conformidade com licenças não estiver visível, clique em **Personalizar** no canto superior direito para instalá-lo. Consulte Personalizar as páginas do Painel.

5. Para exibir ou alterar as informações sobre o número de assentos disponíveis sob uma licença, acesse a página de detalhes do *Ativo de licença*. Consulte Visualização de ativos e pesquisa de informações de ativos.

Recuperar licenças de software não utilizadas

Os administradores do equipamento podem definir uma política que permite que softwares catalogados sejam desinstalados com base na frequência com que aplicativos de software específicos são usados nos dispositivos dos usuários, a fim de adquirir o software pouco utilizado e reutilizá-lo onde for necessário.

Você tem a opção de recuperar licenças para um aplicativo de software específico que não tenha sido usado nos últimos 30, 60 ou 90 dias, ou todas as licenças associadas.

1. Navegue até a página *Conformidade com licenças*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Conformidade com licenças**.
2. Na coluna **Nome**, expanda o nome do aplicativo e selecione uma versão da licença do software que você deseja recuperar, conforme necessário.

   NOTA: Você só pode recuperar licenças para uma única versão do software de cada vez. Selecionar várias versões gera um erro.
3. Para recuperar licenças para a versão do software, selecione **Escolher ação** > **Recuperar sofware**, e selecione uma das opções a seguir, conforme necessário:
   - **Não usado nos últimos 30 dias**
   - **Não usado nos últimos 60 dias**
   - **Não usado nos últimos 90 dias**
   - **Tudo**

   A página *Detalhes da instalação gerenciada* **é exibida, permitindo que você crie um processo que remove a instalação do item de software selecionado a partir dos dispositivos associados do usuário final.**
4. Crie uma nova Instalação gerenciada, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte as seguintes seções, conforme aplicável:
   # Criar instalações gerenciadas em dispositivos Windows
   # Criação de instalações gerenciadas para dispositivos macOS X
   # Criação de instalações gerenciadas para arquivos RPM.

Atualização manual das informações sobre a Conformidade com licenças de software

É possível atualizar manualmente as informações sobre a Conformidade com licenças de software a qualquer momento. Entretanto, se você tiver uma grande quantidade de aplicativos, o processo de atualização das informações pode levar vários minutos.

Os dispositivos gerenciados por agente no inventário têm aplicativos de software que estão disponíveis no Catálogo de software.

As informações sobre a Conformidade com licenças de software são atualizadas todos os dias após a execução diária do processo de backup da solução. Atualizar manualmente as informações sobre a Conformidade com licenças permite que você obtenha as informações mais recentes disponíveis.

NOTA: Se você não tiver adicionado Ativos de licença para aplicativos no inventário, a página *Conformidade com licenças* exibe o número de instalações disponíveis como 0, e a variação é o número de instalações de software.

1. Acesse a página *Conformidade com licenças*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e em **Conformidade com licenças**.
2. Clique em **Atualizar agora** acima da lista.

   A solução verifica se há informações mais recentes sobre o uso de licenças e a lista e atualizada.

Tip: **DICA:** Clicar no botão **Atualizar** acima da lista à direita apenas exibe novamente as informações já coletadas. Não obtém novas informações sobre o uso de licenças.

Personalização de limites de aviso de uso de licença

É possível personalizar os limites de aviso de uso de licença para especificar o percentual de uso que é considerado nível de alerta ou crítico.

As informações de conformidade com licenças aparecem no Painel da solução. Se o componente Organização estiver ativado na solução, você pode personalizar os limites de aviso de uso da licença para cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Configurações gerais* no nível de administrador:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Painel de Controle**.
   c. No *Painel de controle*, clique em **Configurações gerais**.
2. Na guia *Opções gerais*, role para baixo até a seção *Limite de uso da licença do ativo*.
3. Nos campos *Limite de aviso* e *Limite crítico*, insira os novos valores.

O *Limite de aviso* **padrão é 90. O** *Limite crítico* **padrão é 100.**

4. Para salvar, clique em **Salvar e reiniciar serviços**.

   Os limites foram definidos. Se você criou Ativos de licenças, as informações sobre Conformidade com licenças aparecem na página *Painel* **do Console do administrador.**

Tópicos relacionados

Adicionar Ativos de licença para o inventário da página Software

Visualização de conformidade com licenças e informações de configuração

Visualização de conformidade com licenças e informações de configuração

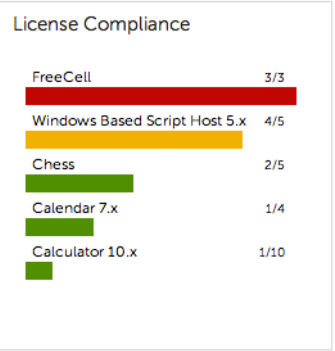
Se você tiver configurado Ativos de licença para aplicativos, poderá visualizar as informações de Conformidade com licenças e de Configuração referentes a eles.

As informações estão disponíveis para Ativos de licença associados aos aplicativos listados na guia *Software* e àqueles listados na guia *Catálogo de software*. Consulte Configuração de Conformidade com licenças.

Se houver várias organizações, você visualizará as informações sobre licenças para cada organização separadamente.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Clique em **Início**.

   As informações de conformidade de software aparecem no widget *Conformidade com licenças***.**



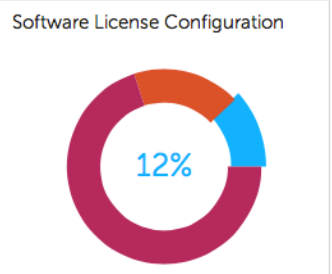
> **NOTA:** A solução atualiza os dados no widget *Conformidade com licenças* a cada oito horas. No entanto, clicar no botão **Atualizar** não atualiza os dados, apenas exibe novamente os que já foram coletados.

As seguintes cores indicam o nível de uso:

Cor	Descrição
Vermelho	O uso está na configuração de limite crítico ou acima.
Laranja	O uso está na configuração de limite de aviso ou acima, mas abaixo da configuração de limite crítico.

Cor	Descrição
Verde	A utilização está abaixo da configuração de limite de aviso.

O widget *Configuração da licença de software* exibe a porcentagem de licenças de software que estão categorizadas como licenças de unidades, licenças de local e outros modos de licença.



Opcional: Visualizar informações adicionais na página *Conformidade com licenças*. Consulte Visualização de informações de Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software.

Configuração do Service desk

Configurar o Service desk significa configurar funções para a equipe do Service desk e definir configurações de tíquetes e e-mail.

Configuração de papéis de contas de usuário

O Service Desk usa funções com base em permissões para controlar o acesso a recursos e informações do Service Desk. Essas funções podem ser atribuídas automaticamente quando o usuário se conecta. Você pode usar as funções padrão ou criar outras de acordo com a necessidade.

Sobre as funções padrão

Estão disponíveis funções para tipos padrão de conta de usuário, como administrador, usuário final e acesso limitado.

As funções a seguir estão disponíveis por padrão. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de funções organizacionais, consulte Gerenciamento das funções organizacionais e das funções de usuário.

Função	Descrição
Funções organizacionais	As funções organizacionais são superconjuntos de permissões que são atribuídas a organizações e definem as permissões que estão disponíveis para os usuários da organização. Por exemplo, se uma organização é atribuída a uma função de organização que tenha a guia *Distribuição* oculta, os usuários naquela organização, incluindo o usuário Admin, não poderá acessar a guia *Distribuição*. **NOTA:** As funções de Organização estão disponíveis somente em soluções com o componente Organização ativado.

Função	Descrição
Função padrão	As Funções padrão na seção Funções organizacionais têm permissão de gravação e leitura para todas as guias. É possível criar funções organizacionais adicionais, mas não é possível editar ou excluir a função padrão.
Funções de usuário	As funções atribuídas aos usuários para controlar o acesso ao **Console do administrador** e **Console do usuário**. Se o componente Organização estiver ativo em sua solução, as permissões disponíveis para estas funções dependem do papel organizacional atribuída à organização.
Administrador	A função de usuário mais eficiente da solução. Por padrão, os usuários com função **Administrador** têm permissão para ver ou alterar informações e configurações. Isso inclui promover ou rebaixar outros usuários pela alteração das respectivas funções. A função **Administrador** não pode ser alterada nem excluída. Designe esta função apenas a administradores confiáveis. Os membros da equipe com a função **Administrador** têm permissão para gerenciar e modificar tíquetes do Service Desk na guia *Tíquetes* do **Console do administrador**, ainda que talvez não possam ser responsáveis por nenhum tíquete. Usuários com função **Administrador** podem usar também recursos de segurança, scripts e distribuição para resolver tíquetes do Service desk e documentar os problemas na Base de conhecimento. A função **Administrador** interage principalmente com a solução por meio do **Console do administrador**.
Sem acesso	Usuários com essa função não podem fazer login no **Console do administrador** ou **Console do usuário**.
Administrador somente leitura	Essa função pode exibir, mas não alterar, todas as informações ou configurações na solução. Ela é útil principalmente para supervisionar a equipe, como se fosse um supervisor. Essa função interage principalmente com a solução por meio do **Console do administrador**.
Apenas console do usuário	Essa é a função dos usuários da solução. Por padrão, ela tem permissão para criar, exibir e modificar tíquetes do Service desk. Essa função interage com a solução exclusivamente por meio do **Console do usuário**.

Criar uma função equipe do Service desk

Você pode criar uma função de equipe do Service desk para estabelecer permissões para os usuários que trabalham em configurações e componentes do Service desk.

Por padrão, usuários com função **Administrador** têm permissão para alterar todas as configurações do Service desk, inclusive criar e remover usuários. Além disso, você pode criar uma função de Service desk mais limitada para sua organização. Os usuários com essa função têm permissão para trabalhar em tíquetes, adicionar itens que podem ser baixados de **Console do usuário**, adicionar artigos à Base de conhecimento e gerenciar anúncios que aparecem na página inicial do **Console do usuário**. Contudo, não gerenciam usuários, executam relatórios nem alteram configurações da solução. Este guia refere-se a esse grupo como **Administrador do Service desk**.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá criar funções separadas para o Administrador do Service desk para cada organização.

1. Acesse a página *Detalhes da função*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Funções**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. No campo *Nome*, forneça um nome, como Administrador do Service desk.
3. No campo *Descrição*, forneça uma breve descrição da função, como Usada para administradores do Service desk.

   Isso é mostrado na lista *Funções*.
4. Clique no link **[Expandir tudo]** próximo às *Permissões* do Console do administrador para exibir as configurações de permissão para todas as categorias.
5. Selecione estas permissões personalizadas para a nova função:

Categoria	Item	Nível de permissão
Início	**Tudo**	Todos leitura
Inventário	**Dispositivos**	GRAVAÇÃO
	Software	GRAVAÇÃO
	Catálogo de software	GRAVAÇÃO
	Conformidade com licenças	OCULTAR
	Processos	OCULTAR
	Programas de inicialização	OCULTAR
	Serviços	OCULTAR
	Cronogramas de descoberta	OCULTAR
	Resultados da descoberta	OCULTAR
	Configurações do inventário SNMP	OCULTAR

Categoria	Item	Nível de permissão
Monitoramento	**Dispositivos**	LEITURA
	Alertas	GRAVAÇÃO
	Perfis	OCULTAR
	Janelas de manutenção	OCULTAR
	Pacotes de ativação do registro	OCULTAR
Ativos	**Tudo**	OCULTAR
Distribuição	**Tudo**	OCULTAR
Scripts	**Tudo**	OCULTAR
Segurança	**Tudo**	OCULTAR
Service desk	**Tíquetes**	GRAVAÇÃO
	Downloads do usuário	GRAVAÇÃO
	Base de conhecimento	GRAVAÇÃO
	Anúncios	GRAVAÇÃO
	Arquivar	LEITURA
	Configuração	LEITURA
Relatório	**Tudo**	Todos ocultar
Configurações	**Tudo**	Todos ocultar
Console do usuário	**Tudo**	Todos leitura

6. Clique em **Salvar**.

A página *Funções de usuário* mostra a nova função. Quando um usuário designado para essa função efetua login, a barra do componente do dispositivo exibe os recursos disponíveis.

Atribuição de funções de usuário

Depois de importar ou criar contas de usuário, você pode atribuir funções de usuário a elas.

NOTA: É possível importar contas de usuário de um servidor do protocolo LDAP. Consulte Importação de usuários de um servidor do protocolo LDAP.

1. Acesse a lista *Usuários*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.

2. Atribua a função **Administrador** aos seus administradores do Service desk:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais usuários.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar função** > **Administrador**.

   Por padrão, usuários Administrador possuem permissões de proprietário/emissor.

3. Atribua a função **Equipe do Service desk** aos usuários da equipe:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais usuários.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar função** > **Equipe do Service desk**.
4. Atribua o rótulo **Todos os proprietários de tíquete** aos membros da equipe do Service desk:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais usuários.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar rótulo** > **Todos os proprietários de tíquetes**.

   O rótulo é aplicado e exibido ao lado do nome de usuário.

5. Crie um rótulo denominado **Usuário** e aplique a função e o rótulo **Usuário** aos usuários.

Tópicos relacionados

Definição de campos personalizados de tíquete

Criar uma função equipe do Service desk

Adição de um rótulo Todos os proprietários de tíquetes

Aplicação de rótulos e funções para a equipe do Service desk

Você pode aplicar rótulos e funções aos membros da equipe do Service desk para gerenciar suas permissões.

Para saber detalhes de como criar rótulos e funções, consulte Configuração de papéis de contas de usuário e Configuração de rótulos para contas de usuário..

1. Adicione um usuário ao alias **DefaultTicketOwners@mydomain.com**.
2. Acesse a página *Detalhes do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.
   c. Exiba a página *Detalhes do usuário* executando um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de um usuário.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

3. No campo *Restringir ao rótulo*, clique em **Editar**.
4. Na janela do rótulo, arraste o rótulo **Todos os proprietários de tíquete** para o campo *Restringir a rótulos* e clique em **Salvar**.

   NOTA: Se o rótulo não existir, você deve criá-lo.

5. No campo *Função*, selecione **Equipe do Service Desk**.
6. Clique em **Salvar**.

O usuário tem permissão para possuir, modificar, corrigir e fechar tíquetes, O usuário recebe um e-mail automaticamente quando um tíquete é criado.

Tópicos relacionados

Adição de um rótulo Todos os proprietários de tíquetes

Criar uma função equipe do Service desk

Criação da conta DefaultTicketOwners

Se você quiser que a equipe do Service desk receba notificações por e-mail sobre a criação de novos tíquetes, crie uma conta de usuário DefaultTicketOwners.

Dessa forma, é possível configurar a página *Detalhe do tíquete* e usar a conta como descrito em Configurações de tíquete.

Para saber mais sobre notificações por e-mail, consulte Sobre notificações por e-mail.

1. Acesse a página *Detalhes do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Forneça os seguintes detalhes:

Campo	Descrição
Login	DefaultTicketOwners
Nome	DefaultTicketOwners
E-mail	DefaultTicketOwners@**mydomain.com**
Senha	Digite uma senha
Confirmar senha	Digite a senha novamente
Função	Sem acesso
Restringir ao rótulo	Todos os proprietários de tíquete

3. Clique em **Salvar**.
4. Para atribuir esse novo usuário como proprietário padrão do tíquete, selecione **DefaultTicketOwners** como descrito em Configurações de tíquete.

> **NOTA:** O primeiro proprietário padrão sempre permanece como proprietário padrão de um tíquete. Por exemplo, se você passar um tíquete para outra categoria, com outro proprietário padrão, o proprietário padrão do tíquete não será alterado.

Configurações de e-mail

Você pode configurar uma estratégia de notificação de e-mail para uma fila. Se houver várias filas, você pode configurar opções de e-mail para cada uma separadamente.

Uma estratégia de notificação por e-mail é descrita em Requisitos do sistema.

Por padrão, o Service desk enviará automaticamente um e-mail para alertar sua equipe caso um tíquete permaneça em determinado estado por muito tempo. Além disso, um tíquete com prioridade **Alta** é encaminhado se não for modificado ou

encerrado dentro de 30 minutos. Para alterar os tempos de escalonamento e a lista de tíquetes aos quais eles se aplicam, veja Personalizar a página Detalhe do tíquete.

Em geral, a solução nunca deve ser configurada para enviar e-mails para si mesma. Por exemplo, se o endereço de e-mail de uma fila for `helpdesk@example.com`, o `helpdesk@example.com` não deverá ser uma seleção válida para a lista *CC de categoria* nem para as configurações em que endereços de e-mail possam ser especificados.

A estratégia de notificação por e-mail a seguir é usada pela maioria dos clientes Quest KACE para evitar que a equipe seja inundada com notificações desnecessárias:

- Quando um tíquete é criado, toda a equipe do Service desk é notificada por e-mail. Para saber mais sobre advertências por e-mail, consulte Sobre notificações por e-mail.
- Quando um membro da equipe do Service desk assume a responsabilidade pelo tíquete, o restante da equipe não é notificada (a menos que o tíquete seja escalonado) embora possa pesquisá-lo.
- O emissor e o proprietário são notificados por e-mail sempre que houver alteração no *Estado* ou *Status* do tíquete.
- O proprietário do tíquete é notificado de qualquer alteração no tíquete.
- Se o tíquete for escalonado, o proprietário do tíquete e todos na lista *CC de categoria* são notificados.

Sobre notificações por e-mail

Quando tíquetes do Service desk são criados ou alterados, a solução envia notificações por e-mail com base no método de envio do tíquete, nas configurações de Enviar e-mail em eventos e nas medidas tomadas.

As regras a seguir aplicam-se a notificações de e-mail:

- Quando os tíquetes são enviados ou modificados por meio de **Console do administrador** ou **Console do usuário**, o emissor do tíquete não recebe uma confirmação por e-mail, a menos que *Novo tíquete via portal* seja selecionado para o *Emissor* na seção *E-mail em eventos* da página *Configurações de e-mail do Service Desk* (para obter mais informações sobre configurações de e-mail específicas da fila, consulte Configuração dos acionadores de e-mail). Outros usuários associados ao tíquete como o **Proprietário**, **Aprovador**, **Lista CC** e **CC de categoria** receberão notificações por e-mail conforme especificado na seção *Enviar e-mail em eventos* da página *Detalhes da fila*. Consulte Configuração de ativadores e modelos de e-mail para obter detalhes completos.
- Quando se cria um tíquete através de e-mail, o emissor recebe uma confirmação por e-mail. Mas quando o tíquete é modificado por e-mail, o emissor não recebe confirmação.
- As mensagens de e-mail de notificação de alteração são atrasadas intencionalmente quando os tíquetes são alterados. O atraso é feito para reduzir o número de notificações por e-mail enviadas quando alterações são feitas. Por exemplo, um proprietário de tíquete pode adicionar um comentário e salvar o tíquete e depois fazer uma segunda alteração imediata no tíquete. Apenas uma notificação de alteração é enviada.

  NOTA: As mensagens de e-mail precedidas por: +++++ Responda acima desta linha para adicionar um comentário +++++

- Quando dispositivos gerenciados ou contas de usuários são excluídos do inventário, notificações por e-mail sobre qualquer tíquete do Service desk relacionado a esses dispositivos são suprimidas para evitar notificações desnecessárias.

Sobre Regras de tíquete

Se o comportamento padrão de e-mail não atender às suas necessidades, use Regras de tíquete para alterá-lo.

Para obter mais informações sobre Regras de tíquete, consulte Uso das Regras de tíquete.

Muitas das Regras de tíquete mais complexas, como alterar o comportamento de notificações por e-mail, estão publicadas no site do **Suporte da Quest**, https://support.quest.com/contact-support.

Sobre contas de e-mail POP3

Você pode configurar a solução para que ela receba e-mails de servidores POP3.

Para fazer isso, você precisa:

- Ativar e configurar um servidor SMTP externo nas configurações de rede da solução. Consulte Uso de um servidor SMTP externo ou servidor SMTP seguro..
- **Opcional**. Configure as preferências de e-mail do Service Desk. Consulte Configurar preferências de e-mail.
- Configurar o servidor SMTP e definições POP3 nas filas de tíquete do Service desk. Consulte Definir as configurações de e-mail específicas da fila.

Se você não usa servidor de e-mails POP3, use o servidor SMTP incorporado do KACE SMA para aceitar entrada de mensagens de e-mail do servidor de e-mails interno.

Imp **IMPORTANTE: O servidor de e-mails POP3 da solução deve passar as informações de autenticação e o próprio texto do e-mail como texto puro.**

Criação e configuração de contas de e-mail POP3

Você pode criar e configurar contas de e-mail POP3 para os usuários e a equipe do Service desk.

As duas contas são:

- **Support@mydomain.com**. Este endereço de e-mail é usado para:
  - # Recebimento de todos os novos tíquetes, quando criados.
  - # Permitir que usuários e a equipe do service desk criem e modifiquem tíquetes automaticamente.
  - # Configuração do endereço de e-mail para o qual os usuários podem responder.

Os e-mails enviados para esse endereço não são lidos, mas a equipe do Service desk é notificada das alterações resultantes.

- **DefaultTicketOwners@mydomain.com**. Este alias de e-mail é usado para:
  - # Permitir que a equipe de service desk se comunique entre si.
  - # Permitir que a solução envie uma notificação automática por e-mal sobre tíquetes novos e abertos.

1. Crie Support@**mydomain**.com como um endereço de e-mail válido no servidor de e-mails POP3.
2. Configure DefaultTicketOwners@**mydomain**.com como alias do e-mail da equipe do Service desk e adicione todos os endereços de e-mail da equipe do Service desk. Este é o alias de e-mail genérico usado pelos membros da equipe do Service desk para se comunicar uns com os outros.
3. Se você quiser usar um servidor SMTP externo usado pela solução, configure-o na página *Configurações de rede* do Console de administração de sistema. Consulte Alterar as configurações de rede do equipamento.

   Tip: **DICA:** Se você quiser usar POP3 para e-mails de tíquete do Service desk, pode configurar o POP3 no nível da fila.

4. **Opcional**. Configure as preferências de e-mail do Service Desk. Consulte Configurar preferências de e-mail.
5. Se você quiser usar diferentes configurações de SMTP ou POP3 para cada fila, pode especificá-las no nível de fila. Consulte Definir as configurações de e-mail específicas da fila.

Configurar preferências de e-mail

Você pode criar e configurar as preferências para o e-mail enviado para e dos usuários e da equipe do Service desk.

Por padrão, o Service desk é configurado para usar um servidor SMTP interno para enviar e-mails relacionados a tíquetes. Você tem a opção de usar um servidor SMTP externo. No entanto, você deve configurá-lo nas configurações de rede do equipamento. Para obter mais informações, consulte Alterar as configurações de rede do equipamento.

1. Acesse a página *Preferências de e-mail do Service desk*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, na seção *Configuração de e-mail*, clique em **Configurar preferências de e-mail**.
2. Na página *Preferências de e-mail do Service Desk* exibida, na guia *E-mail de saída*, marque a caixa de seleção *Incluir o texto "Resposta acima desta linha" em comunicações de e-mail de saída*.

   É recomendado usar esse recurso para impedir que toda a cadeia de e-mail seja adicionada a cada comentário.
3. Especifique o texto que deseja detectar no assunto de e-mail. Quando o Service desk receber um e-mail relacionado a um tíquete com assunto específico, o processamento do seu e-mail será interrompido.
   a. Na guia *E-mail de entrada*, no campo *Ignorar e-mails com o seguinte texto no assunto*, digite as palavras que deseja detectar. Você pode especificar várias entradas, usando um ponto e vírgula como separador. Por exemplo: Out of Office;Mail Delivery Failure.
4. Configure os limites para todas as notificações de e-mail de entrada durante um período específico. Quando esses níveis forem atingidos, o Service desk interromperá o envio de notificações por e-mail.

   NOTA: Quando o limite for atingido, as notificações serão pausadas para todos os tíquetes. Se um limite por tíquete for atingido, as notificações serão pausadas apenas para o tíquete afetado. Quando o número de atualizações de e-mail em um determinado período for menor que o limite configurado, as notificações serão retomadas.

Opção	Descrição
Total de e-mails por tíquete	O número máximo de e-mails que o Service desk recebe e responde com notificações por e-mail. O valor padrão é 100 e-mails.
Recebido no intervalo de x minutos	O intervalo em minutos durante o qual o número especificado de e-mails é recebido. O valor padrão é um minuto. Para desativar essa restrição, defina um número alto como 99999.

5. Configure os limites para notificações por e-mail de entrada por tíquete, durante um período específico. Quando esses níveis forem atingidos, o Service desk interromperá o envio de notificações por e-mail.

Opção	Descrição
Total de e-mails por tíquete	O número máximo de e-mails que o Service desk recebe para cada tíquete e responde com notificações por e-mail. O valor padrão é 5 e-mails por tíquete.
Recebido no intervalo de x minutos	Especifique o intervalo em minutos durante o qual o número especificado de e-mails para cada tíquete é recebido. O valor padrão é um minuto. Para

Opção	Descrição
	desativar essa restrição, defina essa opção para um número alto como 99999.

6. Clique em **Salvar**.

Em seguida, você pode configurar contas de e-mail POP3 para filas específicas do Service desk. Para obter mais informações, consulte Definir as configurações de e-mail específicas da fila.

Configuração de ativadores e modelos de e-mail

Você pode configurar acionadores que enviem e-mail automaticamente da solução e usem modelos para definir o conteúdo dessas mensagens de e-mail.

A seção *Enviar e-mail em eventos* determina quais ações acionam o envio de um e-mail aos vários usuários da solução. Os modelos de e-mail determinam o conteúdo das mensagens.

Sincronização de mensagens de e-mail

Os seguintes eventos de e-mail acionam a solução para que ela envie e-mails imediatamente:

- **Comentário**: O sistema envia notificações de e-mail para comentários quando os usuários adicionam comentários e clicam em **Enviar** no formulário de tíquete. Quando os usuários adicionam comentários e clicam em **Salvar** no formulário de tíquete, no entanto apenas a notificação *Qualquer alteração* é enviada.
- **Tíquete fechado**: Se a Pesquisa de satisfação estiver ativada, um e-mail que a descreve é enviado imediatamente quando os tíquetes são fechados.

Os seguintes eventos de e-mail acionam a solução para que ela envie um e-mail em intervalos regulares para evitar sobrecarga:

- Qualquer alteração
- Alteração do proprietário
- Alteração de status
- Alteração de aprovação
- Alteração de resolução
- Escalonamento
- Violação de SLA
- Novo tíquete via e-mail

Configuração dos acionadores de e-mail

Você pode configurar acionadores de e-mail de uma fila. Se houver várias filas, você poderá configurar acionadores de e-mail para cada uma separadamente.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, na seção *Configuração de e-mail*, clique em **Configurar e-mail em eventos**.

d. Exiba a página *Detalhes da fila* executando um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de uma fila.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Na página *Detalhes da fila*, em *Endereço de e-mail*, clique no link **[editar]** para exibir a página *Configurações de e-mail da fila do Service Desk*.
3. Na página *Configurações de e-mail da fila do Service Desk*, na guia *Enviar e-mail em eventos*, selecione as opções para enviar e-mails quando os eventos especificados ocorrerem. Cada coluna representa um tipo de usuário (função) do Service desk e cada linha representa um evento de tíquete.

Usuário do Service desk (função)	Descrição
Proprietário	A pessoa que deve resolver o tíquete.
Emissor	A pessoa cujo problema está sendo resolvido.
Aprovador	A pessoa que pode aprovar ou rejeitar o processamento do tíquete.
CC de tíquete	Um ou mais endereços de e-mail guardados no campo *CC* do tíquete.
CC de categoria	Um ou mais endereços de e-mail guardados na *Lista CC* do *Valor da categoria* do tíquete. Consulte Configuração de listas CC para categorias de tíquete.
Proprietários da fila	Um ou mais proprietários da fila de tíquete, conforme especificado pelo rótulo *Proprietário*. Isso aplica-se apenas aos eventos *Novo tíquete via e-mail* e *Novo tíquete via portal*.

Quando ocorre um evento de tíquete, o e-mail será enviado para as funções ou usuários selecionados. Por exemplo, se você selecionar a caixa **Qualquer alteração** na coluna *Proprietário*, um e-mail será enviado para o proprietário do tíquete sempre que houver uma alteração. Para os triggers *Comentário* e *Tíquete fechado*, um e-mail será enviado imediatamente. No entanto, para outras alterações do tíquete, um e-mail será enviado a cada poucos minutos a fim de evitar uma sobrecarga de e-mails.

NOTA: Se os usuários tiverem o aplicativo para dispositivo móvel KACE GO instalado em seu smartphone ou tablet, o sistema envia notificações para os eventos de tíquetes selecionados do Service desk.

Opção	Descrição
Qualquer alteração	Qualquer informação alterada no tíquete.
Alteração do proprietário	O campo *Proprietário* do tíquete é alterado.
Alteração de status	O campo *Status* do tíquete é alterado.
Comentário	Informações, anexos ou capturas de tela são adicionados à seção *Comentários* do tíquete. O sistema envia notificações de e-mail para comentários quando os usuários adicionam comentários e clicam em **Enviar** no formulário de tíquete. Quando os usuários adicionam comentários

Opção	Descrição
	e clicam em **Salvar** no formulário de tíquete, no entanto apenas a notificação *Qualquer alteração* é enviada.
Alteração de aprovação	O status de aprovação do tíquete foi alterado.
Alteração de resolução	A resolução do tíquete foi alterada.
Escalonamento do SLA de resposta	O tíquete não foi atualizado para um status dividido ou fechado dentro do tempo de escalonamento definido pela prioridade do tíquete.
Violação do SLA de resolução	O tíquete não foi resolvido até sua data de conclusão.
Tíquete fechado	O campo *Status* do tíquete foi alterado para **Fechado**. Esse evento é utilizado para apresentar uma Pesquisa de satisfação aos remetentes. Consulte Uso da pesquisa de satisfação.
Novo tíquete via e-mail	Um usuário envia uma mensagem de e-mail ao Service desk e um tíquete é criado.
Novo tíquete via portal	Um tíquete foi criado por meio do **Console do usuário**.

4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Configuração do acesso a dispositivos móveis

Configurações de modelos de e-mail

Você pode configurar os modelos de e-mail que o Service desk usa para gerar mensagens para uma fila. Se houver várias filas, você poderá personalizar os modelos de e-mail para cada uma separadamente.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.

d. Exiba a página *Detalhes da fila* executando um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de uma fila.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Na página *Detalhes da fila*, em *Endereço de e-mail*, clique no link **Definir configurações de e-mail da fila** para exibir a página *Configurações de e-mail da fila do Service desk*.
3. Na página *Configurações de e-mail da fila do Service Desk*, conclua uma das etapas a seguir.
   - **Para editar todos os modelos de e-mail, clique em Personalizar todos os e-mails.**
   - **Para editar um modelo de e-mail específico, na área *Eventos*, na linha que contém o modelo de e-mail que você deseja editar, na coluna *Personalizar e-mail*, clique em .**
4. Na página exibida, altere um ou mais dos modelos de e-mail selecionados, conforme necessário.

NOTA: Se o texto padrão de um dos modelos for alterado, as mensagens de e-mail não serão traduzidas para diferentes idiomas.

O seguinte modelo de e-mail está disponível:

modelo relacionado ao tíquete	Descrição	Destinatários padrão
SLA de resposta escalonado	Usado para enviar notificações periódicas em função do Tempo de escalonamento configurado para a prioridade do tíquete na fila. Por exemplo, se os tíquetes com a prioridade **Alta** possuem um tempo de escalonamento de 30 minutos, esse e-mail será enviado a cada 30 minutos para tíquetes de Alta prioridade até que a prioridade do tíquete mude ou até que o tíquete seja fechado.	Proprietários, a lista CC do tíquete e a lista CC de Categoria do tíquete
Tíquete criado a partir de e-mail (proprietários da fila)	Usado para confirmar que um tíquete foi criado por meio de e-mail.	Proprietários, Emissores
Tíquete criado a no portal	Usado para confirmar que um tíquete foi criado por meio do **Portal do usuário**.	Proprietários, emissores
Tíquete modificado	Usado para notificar os destinatários quando informações do ticket forem alteradas ou adicionadas.	Proprietários e a lista CC do tíquete
Comentário enviado	Usado para notificar os destinatários de que os comentários são adicionados aos tíquetes.	Proprietários, emissores, aprovadores, a lista CC do tíquete e a lista CC de Categoria do tíquete
Tíquete fechado	Usado para apresentar uma Pesquisa de satisfação aos emissores ao fechar os tíquetes. Consulte Uso da pesquisa de satisfação.	Emissores

modelo relacionado ao tíquete	Descrição	Destinatários padrão

Enviar o tíquete por e-mail manualmente	Usado para mensagens que são encaminhadas através da ação *Enviar o tíquete por e-mail* nas páginas *Detalhes do tíquete*.
	Tip: **DICA:** Se você usar HTML/Markdown, o token $ticket_fields_visible deve ser colocado no rótulo `<pre>` para impedir que a formatação, como, por exemplo, quebras de linha, seja descartada. Por exemplo:
	`<pre>`
	`$ticket_fields_visible</`
	`pre>`
		Inserido manualmente pelo remetente

SLA de resolução violado	Usado para notificar destinatários que um tíquete continuou aberto após a data de vencimento calculada usando as configurações de SLA (Service Level Agreement, Acordo de nível de serviço) e a prioridade do tíquete.	Nenhum. Pode ser configurado na página *Detalhes da fila*:

modelo relacionado ao erro	Descrição	Destinatários
Erro ao criar um tíquete a partir do e-mail	Usado para notificar os remetentes de que o tíquete não pôde ser criado por motivos diferentes de **endereço de e-mail desconhecido**.	Emissores
Resposta de endereço de e-mail desconhecido	Usado para notificar os remetentes de que o tíquete não pôde ser criado porque o endereço de e-mail do remetente é desconhecido.	Emissores

Tokens usados em todos os modelos de e-mail

Token	Descrição
$helpdesk_email	O endereço de e-mail associado à fila do Service desk. Este endereço é configurado na página *Queue Detail* (Detalhes da fila).
$helpdesk_name	O nome da fila do Service desk. Este nome é configurado na página Detalhes da fila.
$userui_url	Um link para o **Console do usuário**. O acesso ao **Console do usuário** requer credenciais de login.

Tokens usados nos modelos de e-mail relacionados com tíquetes

Token	Descrição
$change_desc	Uma representação formatada das alterações feitas na última vez em que o tíquete foi salvo, inclusive os campos de alterações e comentários.
$last_attachment	O anexo mais recente adicionado ao tíquete.
$last_comment	O comentário mais recente adicionado ao tíquete.
$mobile_ticket_url	Um link para aplicativo para dispositivo móvel KACE GO do tíquete. Quando exibido em um e-mail em um dispositivo móvel Android ou iOS, esse link abre o tíquete associado no aplicativo para dispositivo móvel KACE GO.
$process_description	A descrição do processo. Pode incluir pré-requisitos importantes que devem ser atendidos pelos usuários antes da criação de um tíquete com base em um modelo de processo.
$process_name	O nome do modelo de processo.
$process_status	O status do modelo de processo, como Aprovação necessária, Tempo limite para aprovação expirado, Aprovação recebida, Aprovação rejeitada, Processo cancelado e Processo concluído.
$process_type	O tipo do processo. Em uma instalação padrão, somente o tipo de processo *Service desk* é incluído. É possível criar novos tipos de processo, conforme necessário. Por exemplo, é possível criar um tipo de processo para acessar um aplicativo específico ou um grupo de aplicativos. Para obter mais informações, consulte Definição de tipos de processo.
$summary	O resumo atual do tíquete.
$ticket_approver_email	O endereço de e-mail do aprovador do tíquete. Ter este endereço é especialmente útil para notificações por e-mail de *Comentários*.
$ticket_approver_name	O nome do aprovador do tíquete. **NOTA:** O nome do aprovador e as informações de contato são derivados do registro de USUÁRIO associado aos campos no tíquete.
$ticket_approver_phone_home	Informações de contato do aprovador do tíquete.
$ticket_approver_phone_mobile	Informações de contato do aprovador do tíquete.

Token	Descrição
$ticket_approver_phone_pager	Informações de contato do aprovador do tíquete.
$ticket_approver_phone_work	Informações de contato do aprovador do tíquete.
$ticket_custom_X_label $ticket_custom_X_value	O rótulo e o valor usado para um campo personalizado, onde **X** representa o número de índice do campo personalizado. Por exemplo, se uma fila tem um campo de tíquete marcado, *CUSTOM_5*, e esse campo está configurado com o rótulo *Nome do local*, o sistema substitui `$ticket_custom_5_label` pelo texto `Nome do local`. O token, `$ticket_custom_5_value`, é substituído pelo valor de tíquete que foi salvo para o campo *Nome do local*, como, por exemplo, *Topeka* ou *Albuquerque*. Por padrão, todas as filas de tíquetes são configuradas com 15 campos personalizados, mas esse número pode ser aumentado, conforme a necessidade. **NOTA:** Cada fila pode ter diferentes campos personalizados e diferentes configurações de modelo de e-mail.
$ticket_due_date	A data de vencimento como salva no tíquete. Os administradores podem substituir as datas de vencimento automáticas por datas de vencimento manuais, se necessário.
$ticket_escalation_minutes	O tempo, em minutos, entre as notificações periódicas. Este tempo é determinado pelo Tempo de escalonamento configurado para a prioridade do tíquete na fila. Por exemplo, se os tíquetes com a prioridade **Alta** possuem um tempo de escalonamento de 30 minutos, esse e-mail será enviado a cada 30 minutos para tíquetes de Alta prioridade até que a prioridade do tíquete mude ou até que o tíquete seja fechado. Esse token é usado geralmente no modelo de e-mail de Tíquete escalonado, para informar os destinatários da frequência das notificações por e-mail.

$ticket_fields_visible	Inclui todos os campos de tíquete visíveis para o usuário que está encaminhando o tíquete por e-mail.
	Tip: **DICA:** Se você usar HTML/Markdown, o token $ticket_fields_visible deve ser colocado no rótulo `<pre>` para impedir que a formatação, como, por exemplo, quebras de linha, seja descartada. Por exemplo:
	`<pre>$ticket_fields_visible</pre>`

$ticket_history	O histórico completo do tíquete.

Token	Descrição
	NOTA: Para alguns tíquetes, as informações de histórico podem se tornar muito detalhadas e muito grandes para enviar por e-mail. Se o histórico completo não for necessário, use `$ticket_history_X` para limitar o número de registros a serem incluídos.
$ticket_history_X	Um determinado número de registros no histórico do tíquete. O `X` indica o número de registros a serem incluídos, a partir do mais recente.
$ticket_id	Um identificador único atribuído ao tíquete, também chamado de número do tíquete. O uso desse identificador é o principal método para os usuários identificarem os tíquetes.
$ticket_number	Uma versão formatada do ID do ticket. Esta versão começa com `TICK` seguido por no mínimo cinco dígitos. Por exemplo, um tíquete com o ID `4321` é exibido como `TICK:04321`. Este formato é especialmente útil nas linhas de Assunto dos e-mails, para certificar-se de que as respostas de e-mail estejam vinculadas aos tíquetes corretos.
$ticket_owner_email	O endereço de e-mail do administrador do Service desk designado ao tíquete.
$ticket_owner_name	O nome do administrador do Service desk designado ao tíquete. **NOTA:** O nome do proprietário e as informações de contato são derivados do registro de USUÁRIO associado aos campos no tíquete.
$ticket_owner_phone_home	Informações de contato do administrador do Service desk designado ao tíquete.
$ticket_owner_phone_mobile	Informações de contato do administrador do Service desk designado ao tíquete.
$ticket_owner_phone_pager	Informações de contato do administrador do Service desk designado ao tíquete.
$ticket_owner_phone_work	Informações de contato do administrador do Service desk designado ao tíquete.
$ticket_priority	A prioridade atribuída ao tíquete. Os valores padrão são Alta, Média e Baixa.
$ticket_resolution	Informações sobre o que foi feito para resolver o tíquete, conforme descrito no campo *Resolução* do tíquete

Token	Descrição
$ticket_status	O status do tíquete. Os valores padrão são Novo, Aberto, Fechado, Requer mais informações, Reaberto, Aguardando conclusão, Aguardando cliente e Aguardando terceiros.
$ticket_submitter_email	O endereço de e-mail do emissor.
$ticket_submitter_name	O nome do emissor. **NOTA:** O nome do emissor e as informações de contato são derivados do registro de USUÁRIO associado aos campos no tíquete.
$ticket_submitter_phone_home	Informações de contato do emissor.
$ticket_submitter_phone_mobile	Informações de contato do emissor.
$ticket_submitter_phone_pager	Informações de contato do emissor.
$ticket_submitter_phone_work	Informações de contato do emissor.
$ticket_title	O título do tíquete como ele aparece na página *Detalhes do tíquete*.
$ticket_url	Um link para o tíquete no **Console do usuário**. O acesso ao **Console do usuário** requer credenciais de login.
$ticket_http_url	Um link para o tíquete no **Console do usuário**. Este formato é usado para compatibilidade com versões anteriores em sistemas mais antigos. O acesso ao **Console do usuário** requer credenciais de login.
$ticket_https_url	Um link seguro para o tíquete no **Console do usuário**. Use esse token se o SSL estiver habilitado na solução. Isso garante que os links enviados por e-mail irão funcionar corretamente.
$userui_url	Um link para a página inicial do **Console do usuário**. O acesso ao **Console do usuário** requer credenciais de login.

Tokens usados em modelos de e-mail de tíquete mesclado

Token	Descrição
$ticket_merged_number	O número do tíquete mesclado.
$ticket_merged_title	O título do tíquete mesclado como ele aparece na página *Detalhes do tíquete*.
$ticket_merged_changer_name	O nome do usuário que mesclou os tíquetes.

Token	Descrição
$ticket_merged_url	Um link para o tíquete mesclado no **Console do usuário**. O acesso ao **Console do usuário** requer credenciais de login.

Tokens usados nos modelos de e-mail relacionados com erros

Token	Descrição
$error_text	Usado para identificar um problema ao processar os tokens enviados. Esse erro aparece quando: • O sistema não reconhece uma variável • Uma variável é reconhecida, mas o usuário não tem permissão para alterar o campo • A variável tenta alterar o status de aprovação do tíquete, mas o usuário não é o aprovador
$quoted_mail	O conteúdo da mensagem do e-mail original.
$subject	O assunto da mensagem do e-mail original.

NOTA: Os tokens inválidos são ignorados e não são substituídos em mensagens de e-mail. Por exemplo, se você adicionar um token desconhecido, como `$today`, ele será ignorado e aparecerá na mensagem de e-mail como `$today`.

5. **Opcional**: Para cada modelo de e-mail, crie conteúdo baseado em HTML em vez de usar texto sem formatação.
   a. Selecione **Enviar como HTML** para usar um e-mail baseado em HTML em vez de texto sem formatação.

      Um editor de HTML é exibido, com uma gama completa de opções de edição de texto para a formatação de seu conteúdo, como botões para texto em negrito, hiperlinks, listas ou cor do texto.

   b. Use os controles no editor para formatar o conteúdo do modelo. Por exemplo:

   # Para aplicar texto em negrito a uma cadeia de texto, selecione-a no editor e clique em B.

   # Para adicionar imagens, clique em e forneça o URL para o arquivo de imagem, um caminho de arquivo local ou simplesmente solte a imagem na área indicada.

   - Você também pode copiar e colar capturas de tela diretamente no campo de texto.
   - Todas as imagens que você incluir dessa forma serão adicionadas como anexos de arquivo ao tíquete. Elas também serão incluídas na comunicação por e-mail, conforme aplicável.
   - A exclusão de uma imagem do campo de texto não remove o anexo de arquivo associado. Você pode gerenciar anexos de arquivo na seção *Anexos* da página do tíquete. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk.

   # Para adicionar links externos, clique em .

   # Para inserir vídeos hospedados externamente, clique em .

   c. Para adicionar rapidamente um token, clique em $ e, na lista exibida, selecione o token aplicável.

Consulte a etapa 4 para obter mais informações sobre cada token.

6. Para cada modelo, indique como você deseja lidar com anexos de arquivo de e-mail.
   - Para permitir que o Service desk envie anexos de arquivo, selecione **Incluir anexos**. Em seguida, indique quais anexos você deseja enviar:
     - **Alteração mais recente (se aplicável)**: Inclua somente os anexos de arquivo que são adicionados com a atualização de tíquete mais recente.
     - **Último upload**: Inclua os últimos anexos de arquivo carregados.
     - **Tudo**: Incluir todos os anexos de arquivo.
   - **Para impedir que o Service desk envie anexos de arquivo com e-mail relacionado ao tíquete, desmarque a caixa de seleção Incluir anexos.**
7. Clique em **Salvar**.

Para obter instruções sobre como configurar a solução para usar e-mail SMTP, consulte Configuração dos servidores SMTP para e-mail.

Configuração de listas CC para categorias de tíquete

Você pode automaticamente notificar usuários, ou grupos deles, quando os tíquetes estão preenchidos em categorias específicas, por exemplo, hardware, software ou rede. Para fazer isso, adicione endereços de e-mail ao valor da *Lista CC* de cada categoria de tíquete.

Configurar os valores da *Lista CC* das categorias de tíquete é útil se você desejar notificar os usuários, ou grupo deles, quando tíquetes forem preenchidos nas categorias que os interessam. Por exemplo, você pode adicionar todos os administradores do seu sistema à *Lista CC* da categoria Rede para garantir que eles sejam notificados dos problemas de rede assim que eles surgirem.

Se houver várias filas, você pode configurar os valores da categoria de tíquete da *Lista CC* para cada uma delas separadamente.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   d. Exiba a página *Detalhes da fila* executando um dos seguintes procedimentos:
      - Clique no nome de uma fila.
      - Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na guia *Enviar e-mail em eventos*, marque todas as caixas de seleção na coluna *CC de categoria*. Consulte Configuração dos acionadores de e-mail.
3. Clique em **Salvar**.
4. Na seção *Filas*, selecione **Personalizar campo**.
5. Na guia *Valores de categoria*, adicione endereços de e-mail nas entradas da *Lista CC*:
   a. Clique no botão **Editar** em uma linha de categoria: .
   b. No campo *Lista CC*, insira o endereço de e-mail padrão para a categoria. Use vírgulas para separar os endereços de e-mail. Para inserir múltiplos endereços de e-mail, considere a utilização de uma lista de distribuição.
   c. Clique em **Salvar** no fim da linha.

d. Repita este processo para adicionar entradas da *Lista CC* em outras categorias.

6. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Crie um endereço de e-mail padrão para proprietários de tíquete. Consulte Criação da conta DefaultTicketOwners.

Adição automática de endereços de e-mail aos campos de tíquete da Lista CC

Você pode permitir que o Service desk automaticamente adicione endereços de e-mail ao campo de tíquetes da *Lista CC* sempre que esses endereços aparecerem nos campos *Para* e *Cc* dos tíquetes enviados ou atualizados por e-mail.

Quando essa configuração estiver ativa, todos os endereços de e-mail nos campos *Para* e *Cc* são automaticamente adicionados aos campos de tíquete da *Lista CC*, a menos que eles estejam especificados na *Lista de exclusão de e-mail do sistema*. Consulte Exclusão de endereços dos campos da Lista CC do tíquete.

NOTA: Se o seu service desk tiver sido criado em uma solução que executa a versão 6.3 ou anterior, essa configuração estará desativada por padrão. Se o componente Organização estiver ativado em seu sistema, você cria uma nova organização. No entanto, a configuração está ativada por padrão. A configuração também está ativa em novas soluções KACE SMA que executam a versão 6.4 ou superior.

1. Acesse a página *Configurações* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel *Configuração*, clique em **Preferências de e-mail do Service Desk** na seção Configuração de e-mail.
2. Na guia *E-mail de entrada*, marque a caixa de seleção *Adicionar endereços de e-mail a partir da Lista CC a um tíquete*.
3. Clique em **Salvar**.

Configure a lista de exclusão de e-mail para evitar que o Service desk adicione automaticamente endereços de e-mail indesejados aos campos de tíquete da *Lista CC*. Consulte Exclusão de endereços dos campos da Lista CC do tíquete.

Exclusão de endereços dos campos da Lista CC do tíquete

O Service desk pode automaticamente adicionar endereços de e-mail aos campos da *Lista CC* do tíquete quando os tíquetes são enviados ou atualizados por e-mail. No entanto, alguns endereços, como listas de distribuição e endereços gerais de e-mail da empresa, devem ser adicionados automaticamente porque aumentam o tráfego desnecessário de e-mail. Para evitar que o Service desk adicione endereços indesejados de e-mail, você pode especificar aqueles que deseja excluir.

A lista de exclusão de e-mail é uma configuração no nível da solução. Se o componente Organização estiver ativado na solução, a lista de exclusão de e-mail será aplicada a todas as organizações e filas do Service desk.

NOTA: Os endereços de e-mail associados às filas do Service desk nunca são atualizados automaticamente nos campos da *Lista CC* do tíquete, pois enviar mensagens a esses endereços pode fazer que novos tíquetes sejam abertos involuntariamente. Não é necessário adicionar esses endereços à lista de exclusão.

1. Acesse a página *Configurações* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.

c. No painel *Configuração*, clique em **Preferências de e-mail do Service Desk** na seção Configuração de e-mail.

2. Na guia *E-mail de entrada*, clique em **Lista de exclusões do e-mail do sistema** para exibir a *página Definir lista de exclusões de e-mail do sistema*.
3. Para adicionar um endereço de e-mail à lista, clique em adicionar: +.
4. Na caixa de diálogo *Adicionar e-mail*, digite um endereço de e-mail e clique em **Salvar**.

   O endereço de e-mail é adicionado à lista de exclusão.

Prevenir loops de e-mails

Quando tíquetes são enviados ou atualizados por e-mail, o Service desk envia notificações de tíquetes para as respectivas partes. No entanto, se um ou mais usuários que receberem esse e-mail responderem com uma resposta automática de *Ausência do escritório*, o Service desk reage com outra atualização de tíquete e outra notificação por e-mail, o que potencialmente causa um loop infinito de e-mails.

Você pode impedir que o Service desk processe um e-mail quando uma resposta de Ausência de escritório for recebida. Também é possível interromper o envio de notificações por e-mail quando um número elevado de e-mails recebidos relacionados a tíquetes for detectado. Qualquer e-mail que faça com que o Service desk interrompa o envio de notificações por e-mail é registrado.

1. Acesse a página *Preferências de e-mail do Service desk*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, na seção *Configuração de e-mail*, clique em **Configurar preferências de e-mail**.
2. Especifique o texto que deseja detectar no assunto de e-mail. Quando o Service desk receber um e-mail relacionado a um tíquete com assunto específico, o processamento do seu e-mail será interrompido.
   a. Na guia *E-mail de entrada*, no campo *Ignorar e-mails com o seguinte texto no assunto*, digite as palavras que deseja detectar. Você pode especificar várias entradas, usando um ponto e vírgula como separador. Por exemplo: Out of Office;Mail Delivery Failure.
3. Configure os limites para todas as notificações de e-mail de entrada durante um período específico. Quando esses níveis forem atingidos, o Service desk interromperá o envio de notificações por e-mail.

   NOTA: Quando o limite for atingido, as notificações serão pausadas para todos os tíquetes. Se um limite por tíquete for atingido, as notificações serão pausadas apenas para o tíquete afetado. Quando o número de atualizações de e-mail em um determinado período for menor que o limite configurado, as notificações serão retomadas.

Opção	Descrição
Total de e-mails por tíquete	O número máximo de e-mails que o Service desk recebe e responde com notificações por e-mail. O valor padrão é 100 e-mails.
Recebido no intervalo de x minutos	O intervalo em minutos durante o qual o número especificado de e-mails é recebido. O valor padrão é um minuto. Para desativar essa restrição, defina um número alto como 99999.

4. Configure os limites para notificações por e-mail de entrada por tíquete, durante um período específico. Quando esses níveis forem atingidos, o Service desk interromperá o envio de notificações por e-mail.

Opção	Descrição
Total de e-mails por tíquete	O número máximo de e-mails que o Service desk recebe para cada tíquete e responde com notificações por e-mail. O valor padrão é 5 e-mails por tíquete.
Recebido no intervalo de x minutos	Especifique o intervalo em minutos durante o qual o número especificado de e-mails para cada tíquete é recebido. O valor padrão é um minuto. Para desativar essa restrição, defina essa opção para um número alto como 99999.

5. Clique em **Salvar**.

Configurar a duração do cache em widgets do Service desk

Os widgets do Service desk disponíveis na página *Dashboard* (Painel) fornecem informações sobre a atividade geral dos tíquetes do Service desk. Por exemplo, você pode ver o número de tíquetes ativos classificados por categoria ou fila. Para não comprometer o desempenho, os dados subjacentes dos widgets do Service desk são armazenados em cache localmente por um período determinado. O padrão mínimo é de 30 minutos. Ele pode ser aumentado se necessário. Você pode forçar uma atualização de dados para um widget específico clicando no ícone de atualização no widget.

Para obter mais informações sobre os widgets do *Dashboard* (Painel), consulte Sobre os widgets do painel.

1. Acesse a página *Configurações* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel *Configuração*, clique no link **Definir duração do cache do painel** na seção Configurações.
2. Em *Configurações do painel*, no campo *Duração do cache*, especifique o tempo em minutos em que os dados de widgets do Painel do Service desk serão armazenados no banco de dados. A duração mínima é de 30 minutos.
3. Clique em **Salvar**.

Criação e gerenciamento de organizações

Se o componente **Organização** estiver ativado na solução, você poderá criar diversas organizações e gerenciá-las separadamente, com inventário e configurações separadas, de acordo com suas necessidades de negócios.

Tip: **DICA:** Se o componente Organização estiver ativado na solução, mas a lista suspensa não estiver visível no canto superior direito do **Console do administrador**, próximo às informações de login, há duas possibilidades: A troca rápida não está habilitada ou sua função de usuário não tem permissão para gerenciar organizações.

DICA: Consulte Ativação da troca rápida para organizações e soluções vinculadas.

Sobre as organizações

As organizações são instâncias lógicas de uma solução, que é executada em uma única solução. Cada organização é suportada por seu próprio banco de dados e você gerencia separadamente o inventário de cada organização e outros componentes.

Por exemplo, em um ambiente escolar, você deve criar uma organização para professores e outra para alunos. Em seguida, você deve designar automaticamente dispositivos gerenciados para cada organização e administrá-los separadamente. Além disso, é possível atribuir funções específicas da organização a administradores e usuários para controlar seu acesso ao **Console do administrador** e **Console do usuário** da solução. Os administradores em uma organização não necessitaria visualizar os dispositivos e itens de inventários na outra organização Você pode adicionar até 50 organizações a uma única solução.

Para obter informações sobre a definição das configurações gerais da organização referentes ao dispositivo, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.

Sobre a organização padrão

A organização chamada **Padrão** é a organização disponível quando você configura o dispositivo pela primeira vez. Os dispositivos novos que não estão atribuídos a uma organização por um filtro são atribuídos à organização Padrão.

É possível renomear a organização Padrão e editar suas configurações conforme necessário. Consulte Adição ou edição de organizações.

Acompanhamento de alterações nas configurações de organização

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos.

Essas informações incluem a data da alteração e o usuário que a fez, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas. Consulte Sobre as configurações do histórico.

Gerenciamento das funções organizacionais e das funções de usuário

Quando o componente Organização está ativado na solução, há dois tipos de função: As funções organizacionais, que são aplicadas às organizações, e as funções de usuário, que são aplicadas a contas de usuário individuais.

Quando o componente Organização está ativado na solução, há dois tipos de função: As funções organizacionais, que são aplicadas às organizações, e as funções de usuário, que são aplicadas a contas de usuário individuais.

Esta seção descreve as funções Organização e Usuário padrão, e explica como gerenciar as funções de Organização. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de Funções de usuário, consulte Sobre contas de usuários e autenticação do usuário.

Funções padrão disponíveis

As funções padrão fornecem várias configurações de permissão para organizações e usuários.

As funções a seguir estão disponíveis por padrão.

Função	Descrição
Funções organizacionais	As funções organizacionais são superconjuntos de permissões que são atribuídas a organizações e definem as permissões que estão disponíveis para os usuários da organização. Por exemplo, se uma organização é atribuída a uma função de organização que tenha a guia *Distribuição* oculta, os usuários naquela organização, incluindo o usuário Admin, não poderá acessar a guia *Distribuição*. **NOTA:** As funções de Organização estão disponíveis somente em soluções com o componente Organização ativado.
Função padrão	As Funções padrão na seção Funções organizacionais têm permissão de gravação e leitura para todas as guias. É possível criar funções organizacionais adicionais, mas não é possível editar ou excluir a função padrão.
Funções de usuário	As funções atribuídas aos usuários para controlar o acesso ao **Console do administrador** e **Console do usuário**. Se o componente Organização estiver ativo em sua solução, as permissões disponíveis para estas funções dependem do papel organizacional atribuída à organização.
Administrador	A função de usuário mais eficiente da solução. Por padrão, os usuários com função **Administrador** têm permissão para ver ou alterar informações e configurações. Isso inclui promover ou rebaixar outros usuários pela alteração das respectivas funções. A função **Administrador** não pode ser alterada nem excluída. Designe esta função apenas a administradores confiáveis. Os membros da equipe com a função **Administrador** têm permissão para gerenciar e modificar tíquetes do Service Desk na guia *Tíquetes* do **Console do administrador**, ainda que talvez não possam ser responsáveis por nenhum tíquete. Usuários com função **Administrador** podem usar também recursos de segurança, scripts e distribuição para resolver tíquetes do Service desk e documentar os problemas na Base de conhecimento. A função **Administrador** interage principalmente com a solução por meio do **Console do administrador**.
Sem acesso	Usuários com essa função não podem fazer login no **Console do administrador** ou **Console do usuário**.
Administrador somente leitura	Essa função pode exibir, mas não alterar, todas as informações ou configurações na solução. Ela é útil

Função	Descrição
	principalmente para supervisionar a equipe, como se fosse um supervisor. Essa função interage principalmente com a solução por meio do **Console do administrador**.
Console do usuárioSomente	Essa é a função dos usuários da solução. Por padrão, ela tem permissão para criar, exibir e modificar tíquetes do Service desk. Essa função interage com a solução exclusivamente por meio do **Console do usuário**.

Adição ou edição de funções organizacionais

É possível adicionar ou editar funções de organização, conforme necessário.

Antes de criar organizações, crie as funções organizacionais que deseja designar a essas organizações, conforme descrito nesta seção. As funções organizacionais definem as permissões que estão disponíveis aos usuários da organização.

1. Acesse a página *Detalhes da função de organização*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Organizações** e em **Funções**.
   c. Exiba a página *Detalhes da função de organização* executando um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de uma função.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

   NOTA: Não é possível editar a Função padrão.
2. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	(Obrigatório) Digite um nome para a função.

Opção	Descrição
Descrição	(Opcional) Digite uma descrição para a função.

3. Para atribuir permissões da Console do administrador:
   - **Na seção *Permissões* da Console do administrador, clique no nome de um componente para expandi-lo, ou em Expandir tudo para expandir todos os componentes.**
   - **Para atribuir o mesmo nível de acesso a todas as seções, selecione Todos gravação, Todos leitura ou Todos ocultar.**
   - **Para atribuir diferentes níveis de acesso às seções, selecione a opção Personalizado e escolha um nível de acesso na lista suspensa ao lado do nome de cada seção.**
4. Para atribuir permissões da Console do usuário:
   - **Na seção *Permissões* do Console do usuário, clique no link do Console do usuário para expandir a seção de permissões.**
   - **Para atribuir o mesmo nível de acesso a todas as seções do Console do usuário, selecione Todos gravação, Todos leitura ou Todos ocultar.**
   - **Para atribuir diferentes níveis de acesso às seções, selecione a opção Personalizado e escolha um nível de acesso na lista suspensa ao lado do nome de cada seção.**
5. Clique em **Salvar**.

> **NOTA:** Se você designar a permissão **Ocultar** a **Geral** e **Autenticação do usuário** em *Configurações*, o *Painel de controle* ficará oculto.

A função aparecerá na página *Funções*. Quando você adiciona uma organização, a função aparece na lista suspensa *Função*. Consulte Criação, edição e exclusão de organizações.

Duplicar funções de organização

Ao duplicar uma função Organização, suas propriedades são copiadas em uma nova função. Se estiver criando uma função similar a outra já existente, duplicar a função pode ser mais rápido do que criar uma do início.

1. Acesse a página *Detalhes da função de organização*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Organizações** e em **Funções**.
   c. Clique no nome de uma função.
2. Clique em **Duplicar** na parte inferior da página para duplicar os detalhes da organização.

   A página é atualizada.
3. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	(Obrigatório) Digite um nome para a função.

Opção	Descrição
Descrição	(Opcional) Digite uma descrição para a função.

4. Para atribuir permissões da Console do administrador:
   - **Na seção *Permissões* da Console do administrador, clique no nome de um componente para expandi-lo, ou em Expandir tudo para expandir todos os componentes.**
   - **Para atribuir o mesmo nível de acesso a todas as seções, selecione Todos gravação, Todos leitura ou Todos ocultar.**
   - **Para atribuir diferentes níveis de acesso às seções, selecione a opção Personalizado e escolha um nível de acesso na lista suspensa ao lado do nome de cada seção.**
5. Para atribuir permissões da Console do usuário:
   - **Na seção *Permissões* do Console do usuário, clique no link do Console do usuário para expandir a seção de permissões.**
   - **Para atribuir o mesmo nível de acesso a todas as seções do Console do usuário, selecione Todos gravação, Todos leitura ou Todos ocultar.**
   - **Para atribuir diferentes níveis de acesso às seções, selecione a opção Personalizado e escolha um nível de acesso na lista suspensa ao lado do nome de cada seção.**
6. Clique em **Salvar**.

Excluir funções

Com exceção da Função padrão, é possível excluir funções de organização conforme necessário. Entretanto, não é possível excluir a Função padrão, bem como não é possível excluir uma função que está atribuída a uma organização.

As seguintes funções não podem ser excluídas:

- a função padrão
- qualquer função atribuída a uma organização
- qualquer função associada a um rótulo

1. Acesse a lista *Funções*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Organizações** e em **Funções**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais funções.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Criação, edição e exclusão de organizações

É possível adicionar, editar e excluir organizações conforme necessário. Além disso, é possível renomear a organização Padrão e editar suas configurações.

Adição ou edição de organizações

Você pode adicionar ou editar até 50 organizações em uma única solução.

Ao adicionar organizações, é necessário designá-las às funções organizacionais. Você pode usar a Função padrão, mas se quiser usar uma função de organização personalizada, adicione-a antes de adicionar a organização. Consulte Adição ou edição de funções organizacionais.

1. Acesse a página *Detalhes da organização*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Organizações** e em **Organizações**.
   c. Exiba a página *Detalhe da organização* executando um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de uma organização.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Se estiver adicionando uma organização, forneças as seguintes informações e clique em **Salvar**.

Opção	Descrição
Nome	Insira um nome para a organização. Você pode modificar o nome mais tarde, se necessário. Se a opção troca rápida estiver ativada, esse nome aparecerá na lista suspensa no canto superior direito da página. Consulte Ativação da troca rápida para organizações e soluções vinculadas.
Descrição	Uma descrição da organização. Você pode modificar a descrição mais tarde, se necessário.
Função	A função de usuário que deseja designar à organização. Você pode modificar essa seleção mais tarde, se necessário. **NOTA:** Para criar uma função, acesse **Organizações** > **Funções**.
Tamanho do depósito do cliente	Um filtro de tamanho de arquivo para o Local do Depósito do cliente na organização. O local do Depósito do cliente é uma área de armazenamento (Samba Share) para a organização na solução. Esta área de armazenamento é usada para carregar arquivos grandes, como, por exemplo, instaladores de aplicativos e arquivos de backup da solução, na solução. Carregar arquivos para o local do Depósito do cliente é uma alternativa para a transferência de arquivos através do **Console do administrador** usando o mecanismo HTTP padrão, o que pode resultar em tempos limite do navegador para arquivos grandes. O filtro *Tamanho do depósito do cliente* determina se os arquivos carregados no Local do Depósito do cliente na organização são exibidos na lista *Carregar e associar arquivo do depósito do cliente* na página *Detalhes do software*. Por exemplo, se o filtro Tamanho do depósito do cliente estiver definido para 1 GB, a lista *Carregar e associar arquivo do depósito do cliente* exibe os arquivos com tamanho de 1 GB ou maior. Os arquivos com menos de 1 GB de tamanho não são exibidos na lista.

Opção	Descrição
	Os arquivos de aplicativos são movidos do Local do Depósito do cliente na organização para a área apropriada quando o arquivo for selecionado na página *Detalhes do software* e salvo. Os arquivos de backup da solução colocados no Local do Depósito do cliente são automaticamente identificados como arquivos de backup da solução e são disponibilizados para seleção na página *Configurações de backup* dentro de cinco minutos. Se você tiver várias organizações, cada organização tem sua própria configuração de filtro para Local do Depósito do cliente e Tamanho do depósito do cliente. Consulte Copiar arquivos para o local do Depósito do cliente da solução.

3. Adicione, edite ou visualize as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	Modifique o nome da organização se necessário. Se a opção troca rápida estiver ativada, esse nome aparecerá na lista suspensa no canto superior direito da página. Consulte Ativação da troca rápida para organizações e soluções vinculadas.
Localidade	O idioma a ser usado no **Console do administrador** e **Console do usuário** da organização.
Nome do host virtual	Um nome de domínio exclusivo para esta organização. Quando esse campo é configurado e você faz login na solução no local especificado, a solução seleciona essa organização automaticamente e você só precisa fornecer suas credenciais de usuário. Se você usar o login SAML (Security Assertion Markup Language), o nome do host virtual configurado o fará login diretamente no provedor de identidade (IdP) dessa organização. Para obter mais informações sobre login no SAML, consulte Configurar SAML para login único.
IP do host virtual	Um endereço IP exclusivo para esta organização. Quando esse campo é configurado e você faz login na solução no local especificado, a solução seleciona essa organização automaticamente e você só precisa fornecer suas credenciais de usuário. Se você usar o login SAML, o endereço IP do host virtual configurado o fará login diretamente no IdP dessa organização. Para obter mais informações sobre login no SAML, consulte Configurar SAML para login único.
Descrição	Uma descrição da organização. Você pode modificar a descrição mais tarde, se necessário.

Opção	Descrição
Nome do banco de dados	(Somente leitura) Exibe o nome do banco de dados que a organização está usando.
Usuário de relatório	(Somente leitura) O nome de usuário utilizado para gerar relatórios. O nome do usuário do relatório dá acesso ao banco de dados (para ferramentas de relatórios adicionais), mas não dá acesso de gravação a todos.
Senha do usuário do relatório	A senha do usuário do relatório. Esta senha é usada somente pelo sistema de relatórios e MySQL.
Função	A função de usuário que deseja designar à organização. Você pode modificar essa seleção mais tarde, se necessário. **NOTA:** Para criar uma função, acesse **Organizações** > **Funções**.
Tamanho do depósito do cliente	Um filtro de tamanho de arquivo para o Local do Depósito do cliente na organização. O local do Depósito do cliente é uma área de armazenamento (Samba Share) para a organização na solução. Esta área de armazenamento é usada para carregar arquivos grandes, como, por exemplo, instaladores de aplicativos e arquivos de backup da solução, na solução. Carregar arquivos para o local do Depósito do cliente é uma alternativa para a transferência de arquivos através do **Console do administrador** usando o mecanismo HTTP padrão, o que pode resultar em tempos limite do navegador para arquivos grandes. O filtro *Tamanho do depósito do cliente* determina se os arquivos carregados no Local do Depósito do cliente na organização são exibidos na lista *Carregar e associar arquivo do depósito do cliente* na página *Detalhes do software*. Por exemplo, se o filtro Tamanho do depósito do cliente estiver definido para 1 GB, a lista *Carregar e associar arquivo do depósito do cliente* exibe os arquivos com tamanho de 1 GB ou maior. Os arquivos com menos de 1 GB de tamanho não são exibidos na lista. Os arquivos de aplicativos são movidos do Local do Depósito do cliente na organização para a área apropriada quando o arquivo for selecionado na página *Detalhes do software* e salvo. Os arquivos de backup da solução colocados no Local do Depósito do cliente são automaticamente identificados como arquivos de backup da solução e são disponibilizados para seleção na página *Configurações de backup* dentro de cinco minutos. Se você tiver várias organizações, cada organização tem sua própria configuração de filtro para Local do Depósito do cliente e Tamanho do depósito do

Opção	Descrição
	cliente. Consulte Copiar arquivos para o local do Depósito do cliente da solução.
Filtros	Os filtros a serem usados para atribuir novos dispositivos a essa organização quando eles fizerem check-in na solução. Para selecionar vários filtros, use **Ctrl**+clique ou **Command**+clique.
Dispositivos	(Somente leitura) Exibe o número de dispositivos atribuídos à organização.

4. Especifique as seguintes configurações na guia Agente:

> **NOTA:** Para reduzir a carga na solução, limite o número de conexões de Agente a 500 por hora. O número de conexões que aparece próximo aos intervalos do inventário, scripts e medição se aplica apenas à organização atual. Se o componente Organização não estiver ativado no equipamento, o número total de conexões de Agente para todas as organizações não poderá ser superior a 500 por hora.

Opção	Opção sugerida	Notas
Ativar registro do agente	Ativado	Indica se a solução armazena resultados de script fornecidos por Agentes instalados nos dispositivos gerenciados. Os logs de Agente podem consumir até cerca de 1GB de espaço em disco no banco de dados. Se o espaço em disco não for um problema, habilite o *Registro de Agente* para manter um registro de informações para os dispositivos gerenciados por Agente. Estes registros podem ser úteis durante a resolução de problemas. Para economizar espaço em disco e deixar a comunicação com o Agente mais rápida, desabilite o *Registro de Agente*.
Traço de depuração do agente	Ativado	Se selecionada, essa opção permite registrar o traço de depuração do agente. Essas informações permitem que os administradores monitorem o desempenho do agente e identifiquem problemas comuns.
Inventário do Agente	12 horas	A frequência com que os Agentes em dispositivos gerenciados relatam o inventário. Estas informações são exibidas na seção *Inventário*.
Inventário sem Agente	1 dia	A frequência com que dispositivos sem agente relatam o inventário.

Opção	Opção sugerida	Notas
		Estas informações são exibidas na seção *Inventário*.
Inventário do catálogo	24 horas	A frequência com que os dispositivos gerenciados reportam sobre o inventário à página *Catálogo de software*.
Medição	4 horas	A frequência com que os dispositivos gerenciados fornecem informações de medição à solução. Requer a habilitação da medição em dispositivos e aplicativos.
Atualização de scripts	4 horas	A frequência com que os Agentes, nos dispositivos gerenciados, solicitam cópias atualizadas de scripts que estão ativados nos dispositivos gerenciados. Esse intervalo não afeta a frequência de execução dos scripts.
Velocidade máx. de download	Conforme necessário	A velocidade máxima de download, conforme a necessidade. Escolha uma das opções disponíveis.
Tempo limite da conexão do Konea	80 segundos	Verificação de tempo limite do túnel konea configurável para IM de inicialização.
Ativar tarefas aguardando inicialização	Desativado	Se selecionada, essa opção impedirá que o agente execute tarefas de inicialização.
Ativar tarefas aguardando login	Desativado	Se selecionada, essa opção impedirá que o agente execute tarefas de login.

5. Na guia Configurações do agente da seção *Configurações de ícone do status do agente*, especifique as seguintes configurações:

Opção	Opção sugerida	Notas
Ícone de status do agente no dispositivo	Ativado	Se selecionado, essa opção permite exibir o status do agente em dispositivos gerenciados.
Ativar o adiamento do agente no dispositivo	Ativado	Se selecionada, essa opção permite suspender a atividade do agente em dispositivos gerenciados usando a bandeja do sistema (Windows) ou a barra de menus (Mac OS).

Opção	Opção sugerida	Notas
		NOTA: Algumas tarefas críticas em segundo plano ainda podem ser executadas, incluindo inventário, tarefas de replicação e alertas urgentes.
Contagem máxima de adiamentos do agente (por dia)	1 adiamento	O número máximo de vezes que você pode adiar o agente todos os dias em dispositivos gerenciados.
Atalhos do ícone do status do agente	Conforme necessário	Use esta seção para exibir links no menu do Agente do KACE em dispositivos gerenciados por agente. Você pode especificar até dez links. Links URI (Uniform Resource Identifier, identificador uniforme de recurso) padrão são compatíveis, como URLs `https`, `ssh`, e `ftp`. Para adicionar um link: 1. Clique em +. 2. Na coluna *Nome de exibição*, digite o texto que deseja exibir no menu. Por exemplo, *Meu link FTP*. 3. Na coluna URL, digite o endereço de URL totalmente qualificado. Por exemplo, `https://www.quest.com/`. O URL tem suporte para as seguintes variáveis de substituição: # $(KACE_SYS_DIR) # $(KACE_MAC_ADDRESS) # $(KACE_IP_ADDRESS) # $(KACE_SERVER_URL) # $(KACE_SERVER) # $(KACE_COMPANY_NAME) # $(KACE_KUID) # $(KACE_APP_DIR) # $(KACE_DATA_DIR) # $(KACE_AGENT_VERSION) Para obter informações completas sobre essas e outras variáveis de substituição, consulte Variáveis de substituição de token.

Opção	Opção sugerida	Notas
		Você pode usar os cabeçalhos das colunas para classificar a lista. No menu do Agente do KACE, os links são exibidos na ordem em que estão listados nesta página.

NOTA: Todas as alterações feitas nesta seção só entrarão em vigor depois que o Agente do KACE no dispositivo gerenciado se reconectar à solução, seja reiniciando cada agente individual ou a solução.

6. Na guia *Notificar*, especifique a mensagem a ser usada nas comunicações do Agente:

Opção	Opção sugerida	Notas
Mensagem da página inicial do Agente	Texto padrão: `Solução de gerenciamento de sistemas KACE está verificando a configuração do PC e gerenciando as atualizações de software. Aguarde...`	A mensagem que aparece para os usuários quando os Agentes estão realizando tarefas, como a execução de scripts em seus dispositivos.
Splash Bitmap agente	Conforme necessário	O caminho até um arquivo .bmp existente que você deseja utilizar como logotipo inicial.
Desativar Bootup Splash	Desativado	Se selecionada, essa opção impedirá que o agente exiba o logotipo de bootup splash.
Desativar Login Splash	Desativado	Se selecionada, essa opção impedirá que o agente exiba o logotipo de login.

7. Na guia *Configurações sem Agente*, especifique as configurações de comunicação para dispositivos sem Agente:

Opção	Descrição
Tempo limite de SNMP	O tempo, em segundos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
Tempo limite de SNMP	O tempo, em segundos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
Tentativas de repetição	O número de tentativas de conexão.
Tempo limite do WinRM	O tempo, em segundos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
Tempo limite de VMware	Tempo de espera, em segundos, para uma conexão de um serviço do VMware vSphere API sendo executado em um host do VMware.

8. Na guia *Configurações sem Agente*, especifique as configurações de comunicação para dispositivos sem Agente:

Opção	Descrição
Tempo limite de SNMP	O tempo, em segundos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
Tempo limite de SNMP	O tempo, em segundos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
Tentativas de repetição	O número de tentativas de conexão.
Tempo limite do WinRM	O tempo, em segundos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
Tempo limite de VMware	Tempo de espera, em segundos, para uma conexão de um serviço do VMware vSphere API sendo executado em um host do VMware.

9. Clique em **Salvar**.

   A organização é adicionada. Se a troca rápida estiver habilitada e as senhas das contas de **admin** padrão para o sistema e as suas organizações forem iguais, é possível alternar entre as organizações e o sistema por meio da lista suspensa no canto superior direito da página. Para exibir novas organizações na lista, é necessário sair da **Console do administrador** e fazer login novamente. Além disso, se a opção de exigência da seleção da organização no login estiver habilitada no sistema, a organização estará disponível na lista suspensa da página de login do Console do administrador, `http://appliance_hostname/admin`, em que **appliance_hostname** é o nome do host da solução.

   NOTA: No caso de novas organizações, a senha da conta **admin** padrão é igual à senha da conta **admin** padrão no nível do sistema. Isso é atribuído automaticamente. Para alterar a senha da conta **admin**, edite a conta do usuário admin.

   NOTA: Entretanto, esteja ciente de que as organizações com senhas de conta **admin** não estão disponíveis para **troca rápida** usando a lista suspensa no canto superior direito na página.

Para obter mais informações sobre configurações de nível de sistema, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.

Tópicos relacionados

Gerenciamento dos filtros de organização

Visualização dos registros da solução

Gerenciamento de contas de usuários para organizações

Configurar a Autenticação de dois fatores para organizações

A Autenticação de dois fatores (2FA) oferece mais segurança para usuários que estiverem fazendo login no equipamento, adicionando uma etapa adicional ao processo de login. Depende do aplicativo Google Authenticator para gerar códigos de verificação. O aplicativo gera um novo código de seis dígitos em intervalos regulares. Quando ativado, o código de verificação atual será solicitado aos usuários finais sempre que eles fizerem o login.

Para fazer o download do aplicativo Google Authenticator, visite um dos seguintes sites, conforme aplicável:

- **Dispositivos Android**: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.authenticator2
- **Dispositivos iOS**: https://itunes.apple.com/ca/app/google-authenticator/id388497605?mt=8

Você pode ativar ou desativar o acesso com 2FA ao **Console do administrador** e ao **Console do usuário** para uma ou mais organizações usando o **Console de administração de sistema**, conforme descrito abaixo. Como alternativa, você pode ativar

o acesso com 2FA ao **Console do administrador** e ao **Console do usuário** para todos os usuários em uma organização usando a página *Autenticação de dois fatores* no **Console do administrador**. Para obter mais informações, consulte Ativar a autenticação de dois fatores para todos os usuários.

1. Acesse a página de lista *Organizações*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Organizações** e em **Organizações**.
2. Na página de lista *Organização* que aparece, selecione uma ou mais organizações para as quais você deseja configurar a 2FA.
3. Para ativar a 2FA para todos os usuários nas organizações selecionadas no Console do administrador, clique em **Escolher ação** > **Autenticação de dois fatores** > **Portal do admin** > **Obrigatório para todos os usuários**.
4. Para desativar a 2FA para todos os usuários nas organizações selecionadas no Console do administrador, clique em **Escolher ação** > **Autenticação de dois fatores** > **Portal do admin** > **Não obrigatório**.
5. Para ativar a 2FA para todos os usuários nas organizações selecionadas no Console do usuário clique em **Escolher ação** > **Autenticação de dois fatores** > **Portal do usuário** > **Obrigatório para todos os usuários**.
6. Para desativar a 2FA para todos os usuários nas organizações selecionadas no Console do usuário, clique em **Escolher ação** > **Autenticação de dois fatores** > **Portal do usuário** > **Não obrigatório**.

Excluir organizações

É possível excluir organizações conforme necessário. Entretanto, se há apenas uma organização na sua solução, você não pode excluí-la até adicionar outra organização. É preciso haver sempre uma organização disponível na solução.

1. Acesse a página *Detalhes da organização*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Organizações** e em **Organizações**.
   c. Clique no nome de uma organização.
2. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

A organização, incluindo as informações no banco de dados da organização, é removida da solução.

Personalização dos logotipos usados no Console do usuário e nos relatórios da organização

É possível alterar o logotipo exibido no **Console do usuário** e em relatórios da organização para que fique de acordo com a identidade visual da sua empresa.

O **Console do usuário** e os relatórios que você gera quando está conectado à organização por meio da **Console do administrador**, usam o logotipo da Quest por padrão. Para carregar o seu próprio logotipo, consulte a seção *Substituições de logotipo* em Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização.

Gerenciamento de contas de usuários para organizações

As contas de usuários da organização permitem acessar recursos como o **Console do administrador**, o **Console do usuário** e o Service Desk com base nas funções atribuídas a suas contas.

É possível usar servidores Protocolo LDAP para usar autenticação ou adicionar e editar contas de usuário manualmente. Consulte:

- Gerenciamento de contas do usuário da organização
- Gerenciamento de contas do usuário no nível do sistema
- Uso de um servidor do protocolo LDAP para autenticação do usuário

CAU

CUIDADO: Tome cuidado ao alterar a senha da conta admin padrão da organização. Organizações com senhas de conta admin diferentes não estão disponíveis para troca rápida usando a lista suspensa no canto superior direito na página.

CUIDADO: Consulte Ativação da troca rápida para organizações e soluções vinculadas.

Gerenciamento dos filtros de organização

Filtros de organização atribuem dispositivos a organizações quando o inventário do dispositivo é realizado.

Os filtros da organização são similares aos rótulos, mas servem a um propósito específico: Eles atribuem automaticamente dispositivos a organizações quando o inventário do dispositivo é realizado.

Há dois tipos de filtros de organização:

- **Filtro de dados**: atribui automaticamente dispositivos a organizações, com base nos critérios de pesquisa. Quando os dispositivos são inventariados, eles são designados à organização caso satisfaçam aos critérios. Esse filtro é similar aos Rótulos inteligentes ao designar dispositivos a organizações automaticamente quando esses atendem a critérios especificados.
- **Filtro do protocolo LDAP**: Atribui dispositivos a organizações automaticamente com base na interação com o LDAP ou Active Directory. Quando os dispositivos são inventariados, a consulta é executada no servidor do protocolo LDAP. Se os dispositivos atenderem aos critérios, eles serão automaticamente atribuídos à organização.

Para adicionar ou editar filtros de organização, consulte:

- Adição ou edição dos filtros de dados da organização
- Adição ou edição dos filtros do protocolo LDAP da organização

Depois de adicionar um filtro, é possível associá-lo à organização na página *Detalhe da organização*. Consulte Criação, edição e exclusão de organizações.

Como os filtros de organização funcionam

As organizações podem usar vários filtros, mas não é possível atribuir o mesmo filtro a mais de uma organização.

Os filtros de organização são executados de acordo com as seguintes regras:

- Quando é feito o inventário de um dispositivo, ele passa por um ou mais filtros. Se houver múltiplos filtros, eles funcionarão de acordo com o número de **Ordem** ou **Ordem de avaliação** nos detalhes do filtro.
- Se os dispositivos atenderem aos critérios, eles serão atribuídos à organização.
- Se os dispositivos não atenderem aos critérios, eles serão atribuídos à organização Padrão. Em seguida, um administrador poderá mover manualmente os dispositivos da organização Padrão para a organização adequada. Consulte Redirecionar dispositivos.

Adição ou edição dos filtros de dados da organização

É possível adicionar ou editar filtros de dados de organização para atribuir automaticamente dispositivos a organizações.

1. Acesse a página *Detalhes do filtro de organização*:

a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Organizações** e em **Filtros**.

c. Exiba a página *Filtro de organização* executando um destes procedimentos:

Clique no nome de um filtro.

Selecione **Escolher ação** > **Novo filtro de dados**

2. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Ativado	Se o filtro está ativado. Os filtros devem ser ativados antes de serem aplicados.
Nome	O nome do filtro. Esse nome aparece na lista *Filtros de organização*.
Descrição	Uma descrição do filtro.
Ordem	A ordem de execução do filtro. Os filtros são executados de acordo com o número especificado. Números baixos são executados antes de números altos.

3. Na seção **Critérios de filtragem do dispositivo**, selecione os critérios de filtragem:

a. Selecione um atributo de dispositivo na lista suspensa mais à esquerda na linha superior.

Por exemplo: Endereço IP.

Tip: **DICA:** A solução é compatível com o IPv6 (protocolo IP versão 6) e endereços IPv4.

b. Selecione uma condição na segunda lista suspensa.

Por exemplo: contém.

c. Na caixa de texto, insira um valor para o atributo.

Por exemplo, para localizar dispositivos de um intervalo de endereço IP especificado, como toda a sub-rede 67.18.250.255, use o sinal de porcentagem (%) como curinga, da seguinte forma: 67.18.250.%.

d. **Opcional**: Para adicionar atributos, selecione um operador como [**e**] na lista suspensa à esquerda da segunda linha.

Os campos na linha serão ativados.

e. **Opcional**: Para adicionar linhas à seção de critérios, clique em **Adicionar critérios**.

Uma linha adicional aparece.

4. Clique em **Salvar**.

Adição ou edição dos filtros do protocolo LDAP da organização

É possível adicionar filtros do protocolo LDAP para atribuir automaticamente dispositivos às organizações usando os critérios de protocolo LDAP.

NOTA: Se o servidor LDAP exigir credenciais para login administrativo (login não-anônimo), forneça estas credenciais. Se o nome de usuário e a senha não forem fornecidos, a pesquisa de árvore não será executada. Cada filtro do protocolo LDAP deve se conectar a um servidor do protocolo LDAP diferente.

1. Acesse a página *Detalhes do filtro de organização*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Organizações** e em **Filtros**.
   c. Exiba a página *Detalhes do filtro de organização* executando um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de um filtro do protocolo LDAP.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo filtro do protocolo LDAP**.
2. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Ativado	Se o filtro está ativado. Os filtros devem ser ativados antes de serem aplicados.
Nome	O nome do filtro. Esse nome aparece na lista *Filtros de organização*.
Descrição	Uma descrição do filtro.
Ordem de avaliação	A ordem de execução do filtro. Os filtros são executados de acordo com o número especificado. Números baixos são executados antes de números altos.

3. Especificar critérios de protocolo LDAP:

Opção	Descrição
Servidor LDAP	O endereço IP ou nome de host do servidor do protocolo LDAP. Se o endereço IP não for válido, a solução aguardará o tempo limite, resultando em demora na autenticação do protocolo LDAP. **NOTA:** Para conectar via SSL, use um endereço IP ou nome de host. Por exemplo: ldaps://hostname.
Porta	O número da porta do protocolo LDAP, que geralmente é 389 (Protocolo LDAP) ou 636 (Protocolo LDAP seguro).
Dn de base	Os critérios de protocolo LDAP utilizados para filtrar a localização principal para dispositivos. Esses critérios especificam um local ou contêiner na estrutura Protocolo LDAP ou do Active Directory e devem incluir todos os dispositivos que você quer identificar. Digite as combinações mais específicas de OUs, DCs ou CNs que correspondam aos seus critérios, variando da esquerda (mais específico) para a direita (mais geral). Por exemplo, este caminho pode levar ao contêiner com dispositivos que você deseja identificar:

Opção	Descrição
	`OU=computers,DC=company,DC=com`.
Pesquisa avançada	O filtro de pesquisa. Por exemplo: `(&(objectCategory=Computer)(sAMAccountName=KBOX_COMPUTER_NAME))`
Login LDAP	As credenciais da conta que a solução usa para efetuar login no servidor do protocolo LDAP para ler contas. Por exemplo: `LDAP Login:CN=service_account,CN=Users,DC=company,DC=com`. Se nenhum nome de usuário for fornecido, o sistema tentará fazer um login anônimo. Cada rótulo do protocolo LDAP deve se conectar a um servidor do Active Directory ou LDAP diferente.
Senha LDAP	A senha da conta que a solução usa para fazer login no servidor do protocolo LDAP.

Durante o processamento do filtro, a solução substituirá todas as variáveis KBOX_ definidas pelos valores respectivos do tempo de execução.

Variáveis atualmente compatíveis com os filtros do dispositivo da organização:

```
KBOX_COMPUTER_NAME
KBOX_COMPUTER_DESCRIPTION
KBOX_COMPUTER_MAC
KBOX_COMPUTER_IP
KBOX_USER
KBOX_USER_DOMAIN
KBOX_DOMAINUSER
```

Se o servidor externo exigir credenciais para login administrativo (login não anônimo), forneça essas credenciais. Se nenhum nome de usuário do servidor do Protocolo LDAP for fornecido, será tentada uma ligação anônima. Cada filtro do protocolo LDAP pode se conectar a outro servidor de Protocolo LDAP/AD.

NOTA: Para testar seu filtro, substitua as variáveis KBOX_ por valores reais. Clique em **Testar** e revise os resultados.

4. Clique em **Salvar**.

Teste de filtros de organização

É possível testar os filtros da organização para verificar se eles produzem os resultados esperados.

1. Acesse a lista *Dispositivos* da organização:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Organizações** e em **Dispositivos**.
2. Clique na guia **Testar filtro de organização** acima da lista à direita da página.
3. Selecione um filtro na lista suspensa **Selecionar um filtro**.
4. Clique em **Testar**.

   Os resultados de teste são exibidos. Se necessário, é possível filtrar novamente os dispositivos exibidos na lista. Consulte Filtrar dispositivos.

NOTA: Se você não visualizar os dispositivos listados nos resultados de teste, não há dispositivos que atendem aos critérios ou os critérios são inválidos. Para editar os critérios, consulte Adição ou edição dos filtros de dados da organização.

Exclusão dos filtros de empresa

É possível excluir filtros de organização, desde que não estejam associados a uma organização.

1. Acesse a lista *Organizações*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Organizações** e em **Organizações**.
2. Se o filtro está associado a uma organização:
   a. Clique no nome de uma organização para exibir a página *Detalhe da organização*.
   b. No campo *Filtros*, clique no **x** próximo ao filtro que você deseja excluir.
   c. Na parte inferior da página, clique em **Salvar**.

      Os filtros atuais são atualizados apenas após você clicar em Salvar.

   O filtro não está mais associado à organização.
3. Clique em **Organizações** > **Filtros** para exibir a página *Filtros de organização*.
4. Para excluir um filtro, execute um dos procedimentos a seguir:
   - **Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais filtros e selecione Escolher ação > Excluir.**
   - **Clique no nome vinculado de um filtro e, na página *Detalhes do filtro de organização*, clique em Excluir.**
5. Clique em **Sim** para confirmar.

Gerenciamento de dispositivos nas organizações

Você pode pesquisar, filtrar e redirecionar dispositivos atribuídos a organizações.

Uso do filtro para pesquisa avançada

Se você precisar de uma granularidade maior do que a oferecida pelas pesquisas com palavras-chave, use o Filtro. O filtro permite especificar valores para cada campo do registro de inventário e procurar aquele valor em todas as listas do inventário.

Por exemplo, se você precisa saber quais dispositivos possuem uma versão específica de BIOS instalada para atualizar ou somente os dispositivos afetados, é possível pesquisar por informações do BIOS. Consulte Pesquisa no nível de página com opções avançadas.

Tip: **DICA:** É possível aplicar filtros aos dispositivos exibidos nos resultados da pesquisa.

Filtrar dispositivos

Se você tiver filtros de organização, poderá filtrar os dispositivos para verificar que sejam aplicados corretamente.

1. Acesse a lista *Dispositivos da organização*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Organizações** e em **Dispositivos**.

2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais dispositivos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar filtro**.

   Os dispositivos selecionados são verificados de acordo com os filtros existentes. Se os dispositivos foram reatribuídos às organizações, o nome da nova organização aparece próximo ao nome anterior na coluna *Organização***.**

Redirecionar dispositivos

É possível redirecionar ou reatribuir manualmente os dispositivos às organizações conforme necessário.

Por exemplo, um dispositivo que foi atribuído à organização **A** pode ser redirecionado manualmente para a organização **B** de modo a aparecer no inventário da organização **B**.

1. Acesse a lista *Dispositivos da organização*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Organizações** e em **Dispositivos**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais dispositivos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Atribuir** e selecione um nome de organização para redirecionar os dispositivos selecionados à organização.

Compreensão dos detalhes dos dispositivos

A página *Detalhes do dispositivo* na seção *Organizações* no nível do sistema fornece detalhes sobre dispositivos atribuídos a organizações.

Para acessar a página *Detalhes do dispositivo* na seção *Organizações*, acesse o nível do Sistema do equipamento, selecione **Organizações** > **Dispositivos** e selecione um nome de dispositivo na lista. Para obter informações sobre os detalhes de dispositivos, consulteGerenciamento de informações de inventário.

Execução de relatórios de organização única e relatórios consolidados

Se o componente Organização estiver ativado em sua solução e se houver múltiplas organizações em sua solução, é possível executar relatórios de organização única para cada organização separadamente. Além disso, é possível executar relatórios consolidados que fornecem informações para todas as organizações em um único relatório.

Para obter informações sobre a criação de relatórios, consulte Criação de relatórios.

Importação e exportação de recursos da solução

É possível transferir recursos entre organizações em uma solução e, se houver múltiplas soluções, transferir recursos entre elas também.

Sobre a importação e exportação dos recursos

Recursos como Instalações gerenciadas e Rótulos inteligentes podem ser importados e exportados entre organizações e equipamentos.

Se você tiver diversas soluções KACE SMA, é possível transferir recursos entre eles utilizando os diretórios de Samba Share integrados às soluções. Além disso, se o componente Organização estiver ativado no equipamento, será possível transferir recursos entre organizações. Isso é útil para recursos como os scripts, que são criados para uma organização, mas que também podem ser úteis a outras organizações.

É possível importar e exportar os seguintes recursos:

- Notificações
- Instalações gerenciadas
- Relatórios
- Scripts
- Rótulos inteligentes
- Software
- Processos de Service desk, filas de tíquete e regras de tíquete

Transferência de recursos entre dispositivos através dos diretórios de compartilhamento do Samba.

Você pode usar diretórios de compartilhamento Samba como áreas temporárias para transferir recursos entre soluções.

Para isso, exporte os recursos a partir de uma solução e o importe para outra solução.

Exportação de recursos a partir de uma solução

Exporte recursos de uma solução para disponibilizá-los a outras soluções por meio de importação.

1. Faça login no Console do administrador da solução em que os recursos estão localizados.
2. Habilite o compartilhamento de arquivo do Samba.

   Consulte Habilitar o compartilhamento de arquivos no nível do sistema..

3. Acesse a lista *Compartilhar recursos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Recursos**.
   c. No *Painel de recursos*, clique em **Exportar**.
4. **Opcional**: Para filtrar a lista, use a lista suspensa *Exibir por* e o campo *Pesquisar*, que aparecem acima da tabela, à direita.

Por exemplo, selecione um recurso na lista suspensa *Exibir por* para exibir apenas a categoria de recursos ou insira um termo no campo *Pesquisar* para exibir itens compatíveis com ele.

5. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais recursos.
6. Execute um dos seguintes:

   # **Escolher ação** > **Exportar para compartilhamento local**

   # **Escolher ação** > **Exportar para compartilhamento de rede**

   NOTA: Selecione **Exportar para Compartilhamento de rede** para salvar os dados em um local de compartilhamento que existe na rede e pode ser acessado de outros dispositivos. **Selecione Exportar para Compartilhamento local** para salvar os dados em um local em um dispositivo somente acessível a partir desse dispositivo.

7. **Opcional**: Na página *Anotar recursos exportados*, digite quaisquer informações adicionais no campo **Nota**.
8. Clique em **Salvar**.

   Os recursos exportados aparecem primeiro na página *Status de compartilhamento de recurso* com o *Status* de *Nova solicitação*.

Quando a exportação for concluída, o *Status* será mudado para *Concluído*. Os recursos exportados estão disponíveis no compartilhamento do Samba para importação. Consulte Importação de recursos para organizações.

A maioria das tarefas de importação e exportação demora pouco, mas os recursos maiores demoram mais.

Importação de recursos para a solução

Você pode importar recursos para soluções conforme necessário.

Você tem recursos exportados de uma solução. Consulte Transferência de recursos entre dispositivos através dos diretórios de compartilhamento do Samba..

1. Para exibir o local de compartilhamento do Samba, use um dos seguintes:

   - **Se o componente Organização não estiver ativado em sua solução, selecione Configurações > Configurações de segurança.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página e clique em Configurações > Configurações gerais.**

2. Usando um utilitário de cópia de arquivo de terceiros, copie os recursos do compartilhamento Samba do equipamento que está **exportando** para o compartilhamento Samba do equipamento que está **importando**.
3. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
4. Na solução que está **importando**, selecione **Configurações** > **Recursos** para exibir o painel *Recursos*.
5. Clique em **Importar** para exibir a página *Importar recursos da solução*, que exibe todos os recursos da solução disponíveis para importação.
6. Selecione **Escolher ação** > **Importar do Compartilhamento de rede** para exibir a página *Importar recursos de diretório Samba*.
7. Selecione os recursos para importar e clique em **Importar**.

   Os recursos importados aparecem primeiro na página *Fila do gerenciador de recursos* com o *Status Nova Solicitação*.

Quando a importação for concluída, o *Status* será mudado para *Concluído*. Os recursos importados estão disponíveis e são listados nas respectivas guias, como *Relatório*.

A maioria das tarefas de importação e exportação demora pouco, mas os recursos maiores demoram mais.

Transferência de recursos entre organizações

Se o componente Organização estiver ativado na solução, será possível transferir recursos entre organizações ao exportá-los de uma organização e importá-los para outra.

Exportação de recursos de organizações

Exporte recursos de organizações para disponibilizá-los a outras organizações por meio de importação.

1. No canto superior direito da página, selecione a organização da qual deseja explorar recursos.
2. Acesse a lista *Exportar recursos*:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Recursos**.
   b. No *Painel de recursos*, clique em **Exportar**.

   A página *Exportar recursos* **é exibida com todos os recursos da organização disponíveis para exportação.**
3. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais recursos.
4. Selecione **Escolher ação** > **Exportar para Compartilhamento local** ou **Exportar para Compartilhamento de rede** para exibir a caixa de diálogo *Anotar recurso(s) exportado(s)*.
5. **Opcional**: Digite quaisquer informações adicionais no campo *Nota*.
6. Clique em **Salvar**.

   O recurso exportado aparece primeiro na página *Fila do gerenciador de recursos* **com o** *Status* **de** *Nova solicitação***.**

Quando a exportação for concluída, o *Status* será mudado para *Concluído*. Os recursos exportados estão disponíveis para outras organizações para a importação no seu dispositivo Para obter instruções, consulte Importação de recursos para organizações.

A maioria das tarefas de importação e exportação demora pouco, mas os recursos maiores demoram mais.

Importação de recursos para organizações

Você pode importar recursos para organizações conforme necessário.

Você exportou recursos de uma organização. Consulte Transferência de recursos entre organizações.

Para importar recursos de uma solução para outra, siga as instruções em Transferência de recursos entre dispositivos através dos diretórios de compartilhamento do Samba..

1. Na lista suspensa no canto superior direito da página, selecione a organização para a qual deseja importar recursos.
2. Acesse a lista *Importar recursos*:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Recursos**.
   b. No *Painel de recursos*, clique em **Importar**.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais recursos.
4. Selecione **Escolher ação** > **Importar do Compartilhamento local**.

   O recurso exportado aparece primeiro na página *Status de compartilhamento de recurso* **com o** *Status* **de** *Nova Solicitação***.**

Quando a importação for concluída, o *Status* será mudado para *Concluído*. Os recursos importados estão disponíveis e são listados nas respectivas guias, como *Relatório*.

A maioria das tarefas de importação e exportação demora pouco, mas os recursos maiores demoram mais.

Gerenciamento de recursos exportados no nível do sistema

Se o componente Organização estiver ativado na solução, é possível gerenciar recursos exportados ou compartilhados no nível do sistema.

Isso fornece acesso a recursos que foram exportados ou disponibilizados para compartilhamento a partir de qualquer organização na solução.

Visualizar ou excluir recursos compartilhados

Se o componente Organização está ativado na sua solução, é possível visualizar recursos que foram exportados de qualquer organização para a solução.

1. Acesse a lista *Recursos compartilhados*:
    a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Recursos**.
    c. Clique em **Compartilhado**.
2. Para excluir um recurso:
    a. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais recursos.
    b. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Mover recursos compartilhados da solução local para locais de rede

Se o componente Organização estiver habilitado na sua solução, você poderá mover recursos compartilhados da solução local para um compartilhamento de rede.

1. Acesse a lista *Recursos compartilhados*:
    a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Recursos**.
    c. Clique em **Compartilhado**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Exportar para compartilhamento de rede** e, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Visualizar ou excluir o status de recursos exportados

Se o componente Organização estiver ativado na solução, é possível visualizar o status de recursos que foram exportados de qualquer organização no nível de sistema.

As informações de status são excluídas automaticamente depois de 24 horas, mas é possível excluir o status manualmente conforme o necessário.

1. Acesse a lista *Status de compartilhamento de recurso*:
    a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Recursos**.
    c. No *Painel de recursos*, clique em **Status**.
2. Para excluir um status:

a. Selecione a caixa ao lado de um status.
b. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Gerenciamento de inventário

Você pode usar a solução para gerenciar dispositivos, software, processos e serviços em inventário.

Usar o painel inventário

O Painel de inventário fornece uma visão geral dos dispositivos gerenciados para a organização selecionada (se aplicável) ou o equipamento.

Se o componente Organização estiver ativado na solução e você estiver conectado ao Console de administrador (`http://`**appliance_hostname**`/admin`), o Painel do inventário exibirá informações sobre a organização selecionada.

Você pode acessar o *Painel de inventário* se uma ou mais funções associadas à sua conta de usuário conceder acesso a esse painel. Se você quiser ocultá-lo, edite suas funções de usuário, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.

Tip: **DICA:** A solução atualiza periodicamente os widgets de resumo. Para atualizar a maior parte dos widgets a qualquer momento, clique no botão **Atualizar** no canto superior direito da página: . Para atualizar a maior parte dos widgets individualmente, passe o cursor sobre o widget e clique no botão **Atualizar** acima dele. Alguns widgets podem exigir etapas adicionais.

Sobre os widgets do Painel de inventário

Os widgets do Painel de inventário fornecem visões gerais de ativos gerenciados para a organização ou equipamento, conforme selecionado.

Esta seção descreve os widgets disponíveis no *Painel de inventário*. Se o componente Organização estiver habilitado em seu equipamento, os widgets mostram as informações da organização selecionada no nível de administrador e para o equipamento no nível do sistema.

Este painel fornece uma visão geral de alto nível da sua utilização dos dispositivos. Use-os para analisar rapidamente o estado dos seus dispositivos e procurar indicadores que possam melhorar o inventário de dispositivo. Por exemplo, você pode se concentrar na capacidade do disco do dispositivo e reatribuir recursos onde eles forem mais necessários.

Widget	Descrição
Relatórios de dispositivo	Esse widget contém links para relatórios comuns de inventário. Use-os para gerar rapidamente um relatório específico, como *Dispositivos por memória*, *Dispositivos por SO*, e outros.
Conexões	Esse widget mostra o número de conexões com o servidor Web da solução. Um número elevado indica uma alta carga no servidor, o que pode reduzir o tempo de resposta da solução. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.

Widget	Descrição
Taxa de check-in do dispositivo	Esse widget exibe o número de dispositivos que se conectaram à solução nos últimos 60 minutos. Se o componente Organização estiver habilitado na solução, esse widget estará disponível no nível do sistema.
Provisionamento	Esse widget mostra o status das tarefas de instalação ou provisionamento do Agente do KACE. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Atalhos	Esse widget contém links para páginas comuns e assistentes do inventário. Use-os para navegar rapidamente por páginas específicas, como o Assistente de provisionamento de agente, a página *Cronogramas de descoberta*, e outros.
Contagens de versões do agente	Esse widget mostra as contagens de agentes para cada versão. Essas informações podem ser úteis durante uma atualização.
Contagens de inventário	Esse widget exibe as contagens de dispositivos associados a cada método de gerenciamento de dispositivos, como o Gerenciado por agente, Sem agente, e outros. Ele também mostra o número de agentes que foram atualizados nas últimas oito horas.
Dispositivos por capacidade de disco	Esse widget mostra um gráfico de rosca no qual cada seção indica a porcentagem de espaço livre em disco nos dispositivos gerenciados. Clicar no título do widget exibe um relatório com links para os dispositivos associados. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico mostra a porcentagem de dispositivos gerenciados que tem a porcentagem selecionada de espaço livre em disco. Por exemplo, se você passa o mouse sobre a parte vermelha do gráfico, o widget exibe a porcentagem de dispositivos que tem espaço livre em disco menor do que 25%.
Sistemas operacionais gerenciados	Esse widget exibe a porcentagem de dispositivos gerenciados em execução em cada sistema operacional. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará a porcentagem de dispositivos na organização selecionada.
Plataformas provisionadas	Esse widget mostra a porcentagem de sistemas operacionais instalados em dispositivos gerenciados por agente. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.

Widget	Descrição
Dispositivos por fabricante	Este widget mostra os principais fabricantes de dispositivos representados no inventário de dispositivo. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará a porcentagem de dispositivos na organização selecionada.
Dispositivos por modelo	Esse widget mostra os principais modelos de dispositivos representados no inventário do dispositivo. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará a porcentagem de dispositivos na organização selecionada.
Dispositivos por memória	Esse widget mostra um gráfico de barras no qual cada barra representa um número de dispositivos que tem uma quantidade específica de RAM instalada neles.
Dispositivos por processador	Esse widget mostra um gráfico de barras no qual cada barra representa um número de dispositivos que tem uma configuração de processador específica.
Dispositivos por subtipo	Esse widget mostra um gráfico de rosca no qual cada seção indica a porcentagem dos dispositivos gerenciados por subtipo de dispositivo.
Contagens de dispositivos VMware	Esse widget mostra as contagens de cada tipo de dispositivo VMware, como vCenters, hosts ESXi, máquinas virtuais e máquinas virtuais provisionadas. Clique no título do widget para exibir a página de lista *Dispositivos*.
Relatórios de dispositivos VMware	Este widget contém links para cinco relatórios de inventário populares do VMware. Clique no título do widget para exibir a página de lista *Relatórios* com o filtro *Infraestrutura virtual* aplicado.
Dispositivo VMware ESXi por status	Este widget exibe um gráfico de rosca mostrando o status atual dos dispositivos ESXi. Há quatro valores possíveis: *OK*, *Aviso*, *Erro* e *Desconhecido*. Clique no título do widget para exibir um novo relatório de inventário da VMware que lista todos os dispositivos ESXi por status atual.
Contagens de versões do VMware ESXi	Este widget mostra as contagens das cinco principais versões do ESXi. Clique no título do widget para exibir um novo relatório de inventário do VMware com todos os dispositivos ESXi por versão.

Personalizar o painel inventário

Você pode personalizar o Painel de inventário para mostrar ou ocultar widgets conforme necessário.

1. Vá para o *Painel de inventário*.
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Passe o mouse sobre o widget e use um dos seguintes botões:
   # : Atualizar as informações no widget.
   # : Exibir informações sobre o widget.
   # : Remover o widget.
   # : Redimensionar o widget.
   # : Arrastar o widget para uma posição diferente na página.
3. Clique no botão **Personalizar** no canto superior direito da página, para ver os widgets disponíveis.
4. Para mostrar um widget que atualmente está oculto, clique em **Install** (Instalar).

Uso da descoberta de dispositivo

Use a descoberta de dispositivos para identificar dispositivos conectados à rede e recuperar informações sobre eles.

Use Resultados da descoberta para rotular dispositivos ou adicionar dispositivos ao inventário.

Sobre descoberta de dispositivo e gerenciamento de dispositivos

Os dispositivos que podem ser localizados incluem laptops, desktops, servidores, dispositivos móveis, dispositivos virtuais, impressoras, dispositivos de rede, pontos de acesso sem fio, roteadores, comutadores entre outros.

Esses dispositivos podem ser localizados mesmo que não tenham o Agente do KACE instalado. É possível executar uma verificação de Descoberta sob demanda ou agendar as verificações para serem executadas em um horário específico.

Os resultados da localização mostram a disponibilidade e os detalhes dos dispositivos. Depois que os dispositivos são localizados, você pode adicionar dispositivos ao inventário ao:

- **Como instalar o Agente do KACE em dispositivos**. O Agente do KACE pode ser instalado em dispositivos Windows, Mac®, Red Hat®, SUSE® e Ubuntu®. Consulte Provisionamento do Agente do KACE.
- **Habilitar gerenciamento sem agente para dispositivos**. O gerenciamento sem agente é especialmente útil para dispositivos que não podem ter um Agente do KACE instalado, como dispositivos com sistemas operacionais sem suporte. Consulte Gerenciamento de dispositivos sem agente.

Rastreio de alterações para as configurações de Descoberta

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos.

Essas informações incluem a data da alteração e o usuário que a fez, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas. Consulte Sobre as configurações do histórico.

Descoberta de dispositivos em sua rede

Para descobrir dispositivos, examine sua rede criando um Cronograma de descoberta. O Cronograma de descoberta especifica os protocolos a serem usados durante a verificação, o intervalo de endereço IP a ser verificado e a frequência da verificação.

Dependendo do que deseja de sua verificação de descoberta e com quais dispositivos está trabalhando, é possível escolher entre vários Tipo de descoberta.

- **Descoberta rápida "qual e onde"**: Consulte Adicionar um Cronograma de descoberta para realizar uma análise rápida "o que e onde" de sua rede.
- **Descoberta completa**: Você pode usar esse tipo de descoberta para obter mais informações do que as disponíveis no tipo "qual e onde". Consulte Adicionar um Cronograma de descoberta para uma análise aprofundada dos computadores gerenciados Windows, Mac, Linux e UNIX.
- **Descoberta de integração externa**: Um tipo diferente de descoberta completa voltada para os computadores que não são baseados no Windows, Mac Os X- ou Linux. Para obter mais informações, consulte:
  - # Adicionar um Cronograma de descoberta para um dispositivo KACE Cloud Mobile Device Manager
  - # Adição de um Cronograma de descoberta para um dispositivo Google Workspace
  - # Adição de um Cronograma de descoberta para um dispositivo Workspace ONE
- **Descoberta de não computadores**: Consulte Adição de um Cronograma de descoberta para dispositivos não computadores com SNMP.

Você pode verificar dispositivos em uma única sub-rede ou várias sub-redes. Você também pode definir uma verificação para pesquisar dispositivos que estejam se comunicando através de uma determinada porta.

Ao adicionar Cronogramas de descoberta, você deve equilibrar o escopo de verificação (número de endereços IP sendo verificados) com a profundidade da sondagem (número de atributos sendo verificados) para que a rede ou a solução não fique congestionada. Por exemplo, se você tem que verificar um grande número de endereços IP frequentemente, mantenha o número de portas, conexões TCP/IP, e assim por diante, relativamente pequeno. Como regra, examine uma determinada sub-rede não mais que uma vez a cada intervalo de algumas horas.

Adicionar um Cronograma de descoberta para realizar uma análise rápida "o que e onde" de sua rede

Utilize um dos cronogramas disponíveis para obter rapidamente os resultados da descoberta, que mostram a disponibilidade de dispositivos.

Este tipo de Descoberta verifica se há algum tipo de dispositivo em sua rede: computadores gerenciados ou dispositivos que não são computadores.

Se você quiser adicionar um Cronograma de descoberta de Nmap, tenha em mente algumas considerações. Consulte Elementos a serem considerados com a descoberta de Nmap.

1. Acesse a página *Detalhe do cronograma de descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Cronogramas de descoberta**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Selecione o *Tipo de descoberta* para exibir o formulário com as opções do tipo selecionado.

   Dependendo do tipo selecionado, as seguintes opções aparecem na lateral direta do painel:

   # **Ping**. As opções de descoberta *Pesquisa de DNS* e *Ping* são exibidas.

   # **Soquete**. As opções de descoberta *Pesquisa de DNS* e *Soquete* são exibidas.

   # **Active Directory**. As opções de descoberta *Pesquisa de DNS* e *Active Directory* são exibidas.

   # **Integração externa [KACE Cloud Mobile Device Manager, G Suite, Workspace ONE]**. As opções de descoberta *KACE Cloud Mobile Device Manager*, *G Suite* e *Workspace ONE* são exibidas.

   NOTA: Quaisquer dispositivos localizados por meio da Integração externa, como dispositivos KKACE Mobile Device Manager, G Suite, Workspace ONE, não fazem parte das limitações de licença da solução.

   # **Autenticado [WinRM, SNMP, SSH, VMware, Hyper-V]**. As opções de descoberta *DNS Lookup*, *Relay*, *WinRM, Hyper-V, VMM*, *SNMP*, *SSH* e *VMware* aparecem.

   # **Nmap**. As opções de descoberta *Pesquisa de DNS* e *Nmap* são exibidas.

   # **Personalizado**. As opções de descoberta *Pesquisa de DNS*, *Ping*, **Nmap**, *WinRM*, *SNMP*, *SSH* e *VMware* são exibidas.
3. No campo *Nome*, digite um nome para a verificação.

   Ele aparece na página *Cronogramas de descoberta***.**
4. No campo *Intervalo de endereço IP*, digite uma faixa de endereços IP para verificar. Use hífens para especificar intervalos de classe de IP individuais. Por exemplo, digite 192.168.2-5.1-200 para examinar todos os endereços IP entre 192.168.2-5.1 e 192.168.2-5.200.

   Tip: **DICA:** A solução é compatível com o IPv6 (protocolo IP versão 6) e endereços IPv4.

   CAU **CUIDADO: Há suporte para no máximo 25.000 endereços IP. Se você especificar um intervalo de IP que resulte em mais de 25.000 endereços, um aviso será exibido ao tentar salvar o cronograma de provisionamento.**
5. Selecione as opções de Tipo de descoberta. As opções exibidas dependem do Tipo de descoberta escolhido:

Opção	Item	Descrição
Pesquisa de DNS		Ativa a Descoberta para identificar o nome do dispositivo. A pesquisa de DNS é importante se você quiser que os nomes de dispositivo apareçam nas listas de resultados da descoberta e inventário. Você pode selecionar as opções de Pesquisa de DNS para cada tipo de descoberta.

Opção	Item	Descrição
	Nomear servidor para pesquisa	O nome de host ou endereço IP do servidor de nomes. **Tip:** **DICA:** A solução é compatível com o IPv6 (protocolo IP versão 6) e endereços IPv4.
	Tempo limite	Tempo, em segundos, após o qual uma pesquisa de DNS expira. Se nenhum endereço for encontrado nesse período, o processo atinge o “tempo limite”.
Retransmitir		Ative um Agente do KACE para atuar como um túnel de tráfego de WinRM, SSH e SNMP para o protocolo de conexão do agente para cronogramas de descoberta WinRM, SSH e SNMP, inventário sem agente e provisionamento de agente.
	Dispositivo de retransmissão	Especifique o dispositivo que você deseja usar como uma retransmissão para o inventário de dispositivos sem agente. Um dispositivo de retransmissão que é usado durante a descoberta como um transmissor é usado para o inventário sem agente, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Os dispositivos de retransmissão selecionados são listados nas páginas a seguir: • Na página *Detalhes de conexão de dispositivo sem agente*, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Para obter mais informações sobre essa página, consulte Ativar gerenciamento sem agente ao inserir informações do dispositivo manualmente. • Na página *Detalhe do cronograma de provisionamento*, quando o provisionamento do agente é iniciado a partir dos resultados da descoberta. Para obter

Opção	Item	Descrição
		mais informações, consulte Instalação do Agente do KACE em um ou vários dispositivos. • Na página *Detalhes de conexão de dispositivo sem agente*, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Para obter mais informações sobre essa página, consulte Ativar gerenciamento sem agente ao inserir informações do dispositivo manualmente.
Ping		Realize um teste de ping durante a verificação de rede. Durante esse teste, a solução envia um teste de ping para determinar se o sistema responde.
Soquete		Realize um teste de conexão durante a verificação de rede. Durante esse teste, a solução envia um pacote para a porta para determinar se a porta está aberta.
	Lista da porta TCP	Ative uma verificação de porta usando o TCP (Protocolo de controle de transmissão) Use vírgulas para separar as portas por número.
	Lista da porta UDP	Ative uma verificação de porta usando o UDP (Protocolo de datagrama do usuário) Use vírgulas para separar as portas por número.
Active Directory		Ative a solução para verificar informações do dispositivo em um servidor Active Directory. Durante as verificações do Active Directory, o status é indicado como uma porcentagem aproximada ao invés do número de dispositivos verificados.
	Usar LDAP seguro (LDAPS)	Habilite a solução para usar uma porta segura para comunicação LDAP.
	Usuário privilegiado	O nome de usuário da conta do administrador no servidor

Opção	Item	Descrição
		Active Directory. Por exemplo, username@example.com.
	Senha de usuário privilegiado	A senha da conta do administrador no servidor Active Directory.
	Pesquisar contexto	Os critérios usados para pesquisar por dispositivos. Esses critérios especificam um local ou recipiente na estrutura do Active Directory a ser pesquisada. Digite as combinações mais específicas de OUs, DCs ou CNs que correspondam aos seus critérios, variando da esquerda (mais específico) para a direita (mais geral). Por exemplo: DC=company,DC=com
KACE Cloud Mobile Device Manager		Essa opção permite que você acesse os dispositivos móveis, como smartphones e tablets, conectados ao KACE Cloud Mobile Device Manager (MDM). Você deve ter um nome de inquilino e uma Chave secreta no KACE Cloud MDM para acessar os dispositivos associados a ele.
	Nome do inquilino	O nome do inquilino no KACE Cloud MDM associado aos dispositivos que você deseja gerenciar.
	Credenciais	Os detalhes da conta utilizada para se conectar ao dispositivo KACE Cloud MDM. Selecione uma credencial existente na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar uma nova credencial, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Adicionar e editar credenciais de Chave secreta.
	Dispositivos de provisionamento automático	Quando selecionados, todos os dispositivos móveis localizados na próxima verificação serão adicionados ao inventário.

Opção	Item	Descrição
		NOTA: Use essa opção com cuidado, para evitar a expansão do seu inventário para uma extensão inesperada.
G Suite		Trabalhar com dispositivos G Suite requer credenciais que concedam o acesso da solução a um domínio do Google Apps usando a Admin SDK API. Você deve obter um ID do cliente e um segredo do cliente do Google para que obter um código de aprovação para ser usado pela solução.
	Descobrir dispositivos Chrome	Se selecionado, qualquer dispositivo Chrome será descoberto na próxima varredura.
	Descobrir dispositivos móveis	Se selecionado, qualquer dispositivo móvel G Suite será descoberto na próxima varredura.
	Credenciais	Os detalhes da conta que é utilizada para conexão ao dispositivo Chrome. Selecione uma credencial existente na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar uma nova credencial, conforme necessário. A credencial selecionada deve ter um código de aprovação que possa ser associado ao tipo de dispositivo adequado. Por exemplo, se quiser descobrir dispositivos móveis G Suite, você não pode usar uma credencial cujo código de aprovação é gerado para dispositivos Chrome. Para obter mais informações, consulte Adicionar e editar credenciais do Google Workspace.
	Dispositivos de provisionamento automático	Quando selecionado, todos os dispositivos Chrome e móveis localizados na próxima verificação são adicionados ao inventário.

Opção	Item	Descrição
		NOTA: Use essa opção com cuidado, para evitar a expansão do seu inventário para uma extensão inesperada.
Workspace ONE		A VMware® Workspace ONE® é uma plataforma de gerenciamento de mobilidade de nível empresarial que possibilita o gerenciamento de uma grande variedade de diferentes tipos de dispositivos.
	Host	O nome do host do console de administração do Workspace ONE.
	Chave REST API	A chave REST API está disponível no console administrativo do Workspace ONE. A chave deve ser fornecida para possibilitar a integração com o Workspace ONE por meio de chamadas API.
	Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione uma credencial existente na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar uma nova credencial, conforme necessário. Consulte Adição e edição de credenciais de usuário/senha.
	Dispositivos de provisionamento automático	Quando selecionado, todos os dispositivos com Workspace ONE descobertos na próxima verificação serão adicionados ao inventário. **NOTA:** Use essa opção com cuidado, para evitar a expansão do seu inventário para uma extensão inesperada.
WinRM, Hyper-V, VMM		O tipo de conexão a ser usado para dispositivos Windows é o WinRM.

Opção	Item	Descrição
	Tempo limite	O tempo, em segundos, até um minuto, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
	Requer Kerberos	Quando selecionado, a autenticação requer Kerberos. O NTLM não será usado como uma alternativa quando o Kerberos estiver indisponível. O uso do Kerberos requer que a Pesquisa de DNS esteja ativada na mesma configuração de descoberta. O servidor DNS também é obrigatório nas configurações da rede da solução local.
	Procurar Hyper-V e Virtual Machine Manager	Se selecionada, a solução importa uma infraestrutura do Microsoft Hyper-V ou do System Center Virtual Machine Manager usando o gerenciamento sem agente. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Adicionar um agendamento de descoberta para Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager.
	Porta	Se esse campo for deixado em branco, a porta padrão 5985 será usada.
	Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione uma credencial existente na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar uma nova credencial, conforme necessário. Consulte Adição e edição de credenciais de usuário/senha.
SNMP		SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de rede) é um protocolo para monitoramento de dispositivos gerenciados em uma rede.
	Percurso completo SNMP	Ative um Percurso completo de dados na MIB (base de informações de gerenciamento)

Opção	Item	Descrição
		em dispositivos. Se essa opção estiver desmarcada, a solução faz um Bulk GET, que pesquisa três OIDs (identificadores de objeto) de núcleo. Ao selecionar essa opção, saiba que um percurso completo pode demorar 20 minutos por dispositivo. Por padrão, Bulk GET demora aproximadamente um segundo e adquire todas as informações necessárias para Descoberta. **Imp** **IMPORTANTE: A contagem de inventário do SNMP não dá suporte a caracteres em outro idioma que não o inglês nos dispositivos Windows. Se ela encontrar caracteres de outro idioma, o processo de inventário do SNMP emitirá um erro e deixará de carregar as informações de inventário.**
	Tempo limite	O tempo, em segundos, após o qual a verificação terminará se não houver nenhuma resposta.
	Máximo de tentativas	O número de tentativas de conexão.
	Credenciais (SNMPv1/v2)	Os detalhes das credenciais de SNMP v1/v2 necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione uma credencial existente na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar uma nova credencial, conforme necessário. Consulte Adição e edição de credenciais de SNMP.
	Credenciais (SNMPv3)	Os detalhes das credenciais de SNMP v3 necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione uma credencial existente na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar uma nova credencial, conforme necessário.

Opção	Item	Descrição
		Consulte Adição e edição de credenciais de SNMP.
SSH		Use o protocolo SSH com autenticação. **IMPORTANTE: A descoberta por meio do SSH não é suportada para dispositivos Windows.** **IMPORTANTE: Depois que um Cronograma de descoberta é salvo, não é possível alterar a autenticação SSH para SNMP.**
	Tempo limite	O tempo, até cinco minutos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
	Tente a conexão SSH2	Ative o protocolo SSH2 para conectar e comunicar com dispositivos. Use SSH2 para estabelecer comunicações mais seguras entre dispositivos (recomendado).
	Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione uma credencial existente na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar uma nova credencial, conforme necessário. Consulte Adição e edição de credenciais de usuário/senha.
VMware	Tempo limite	O tempo após o qual a verificação terminará se não houver nenhuma resposta.
	Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione uma credencial existente na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar uma nova credencial, conforme necessário.

Opção	Item	Descrição
		Consulte Adição e edição de credenciais de usuário/senha.
Nmap		**NOTA:** Não é recomendado executar mais de um dos quatro tipos de descoberta Nmap por vez, ainda que seja possível. Isso pode estender a duração de uma execução e causar resultados de detecção de SO erráticos.
	Tempo limite	O tempo após o qual a verificação terminará se não houver nenhuma resposta.
	Verificação rápida	Ativa a solução para verificar rapidamente as 100 portas mais usadas. Se essa opção estiver desmarcada, todas as portas TCP disponíveis serão verificadas, o que pode demorar mais tempo que a verificação rápida.
	Detecção de sistema operacional Nmap (Melhor opção)	Ative a solução para detectar o sistema operacional do dispositivo com base na impressão digital e informações da porta. Essa opção pode aumentar o tempo necessário para a verificação.
	Verificação de portas TCP	Ative uma verificação de porta usando o TCP (Protocolo de controle de transmissão) das 1.000 portas TCP mais usadas. Se essa opção estiver desmarcada, e UDP estiver selecionado, a solução executará uma verificação UDP. Se TCP e UDP estiverem desmarcados, a solução usará uma verificação TCP. Se você seleciona essa opção, saiba que a Quest recomenda configurar o valor de *Tempo limite* para 10 minutos, para diminuir a chance de resultados errados. Não combine essa verificação com a opção *Verificação rápida*. Isso resulta na verificação apenas das 100 portas mais comumente usadas.

Opção	Item	Descrição
	Verificação de portas UDP	Ative uma verificação de porta usando o UDP (User Datagram Protocol, Protocolo de datagrama do usuário) de até 1.000 portas. As verificações UDP geralmente são menos confiáveis e têm sobrecarga de processador inferior do que verificações TCP porque TCP requer um handshake ao se comunicar com dispositivos, enquanto UDP não. No entanto, as verificações UDP podem demorar mais que verificações TCP porque UDP envia vários pacotes para detectar portas, enquanto TCP envia um único pacote. Se você seleciona essa opção, saiba que a Quest recomenda configurar o valor de *Tempo limite* para 30 minutos, para diminuir a chance de resultados errados. Não combine essa verificação com a opção *Verificação rápida*. Isso resulta na verificação apenas das 100 portas mais comumente usadas. Se essa opção estiver desmarcada, a solução não verificará portas usando UDP.

6. **Opcional**: Insira um endereço de e-mail para ser notificado sobre a conclusão da verificação de descoberta. O e-mail inclui o nome do Cronograma de descoberta.
7. Especifique o cronograma da verificação:

Tip: **DICA:** Para manter o inventário de verificação sem realizar uma verificação, defina o cronograma da configuração de varredura como **Nenhum**.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.

Opção	Descrição
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.
	Exemplos:
	• `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias`
	• `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00`
	• `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho`
	• `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30`
	• `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`

Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais

Opção	Descrição
	informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

8. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Sobre os resultados da localização

Visualizar e pesquisar resultados da localização

Interrupção de uma verificação de descoberta em andamento

Excluir cronogramas de descoberta

Elementos a serem considerados com a descoberta de Nmap

Para obter bons resultados com a descoberta de Nmap, é necessário considerar algumas questões e práticas recomendadas para melhorar a velocidade e a precisão e evitar problemas.

Melhores práticas para melhorar a velocidade e a precisão da descoberta

Para melhorar a velocidade e a precisão da descoberta do Nmap:

- **Evite usar Pesquisa de DNS**. *Pesquisa de DNS* poderá atrasar a verificação em até 500% se você especificar um endereço IP de DNS inválido ou inatingível.
- **Execute um tipo de descoberta por vez**. Embora seja possível executar diversos tipos de descoberta simultaneamente, fazer isso pode estender a duração de uma execução e causar resultados de detecção de SO erráticos.
- **Selecione Detecção de sistema operacional Nmap (Melhor opção) se não tiver certeza do que executar**. Essa seleção dá uma visão geral das suas sub-redes. No mínimo, o uso da melhor opção pode identificar os sistemas operacionais em cada dispositivo. Se os resultados não são o esperado (por exemplo, se algum dispositivo aparece com *desconhecido* como *Sistema operacional*), tente aumentar o valor de tempo limite e executar a descoberta novamente.
- **A descoberta não funciona bem através da VPN**. Use outra fonte para acessar os dispositivos.

Problemas que podem impedir a descoberta

Tenha em mente que dispositivos que estão off-line ou inacessíveis no momento de uma verificação são ignorados, pois eles aparentemente não existem.

Se você sabe que há dispositivos que deveriam ter sido incluídos no relatório, mas não foram, isso significa que eles:

- Estão bloqueados por um firewall
- Bloqueando pings ativamente
- De fato off-line (desligados)
- Impedindo a impressão digital através de vários métodos.

Alguns dispositivos, geralmente os de segurança, são ocultados ou disfarçados para evitar a detecção.

Solucionando problemas de sistemas operacionais desconhecidos

Se o *Sistema operacional* aparece como *desconhecido* na lista *Resultados da descoberta*:

- Verifique se a marca de verificação de Nmap está presente na coluna *Nmap*. Se não estiver, significará que o dispositivo estava off-line durante o exame e não foi possível determinar o sistema operacional.
- Se a marca de verificação de Nmap estiver presente, mas o *Sistema operacional* for desconhecido, a causa mais provável será que as portas usadas pelo Nmap para determinar se o OS está em execução no dispositivo foram bloqueadas por um firewall.

Por exemplo, se você examina as portas UDP 7 e 161, o dispositivo aparece on-line com a marca de verificação Nmap exibida. No entanto, o *Sistema operacional* aparece como *desconhecido*, pois as portas UDP sozinhas não são suficientes para determinar o OS em execução no dispositivo.

Adicionar um Cronograma de descoberta para uma análise aprofundada dos computadores gerenciados Windows, Mac, Linux e UNIX

Para procurar dispositivos na sua rede e capturar informações sobre eles, use Cronogramas de descoberta. Depois de os dispositivos serem descobertos usando o Active Directory ou um tipo de descoberta Autenticada, você pode adicionar os dispositivos descobertos para fazer o inventário.

1. Acesse a página *Detalhe do cronograma de descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Cronogramas de descoberta**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Selecione o *Tipo de descoberta* para exibir o formulário com as opções do tipo selecionado.

   Dependendo do tipo selecionado, as seguintes opções aparecem antes da seção *Notificar***:**

   # **Active Directory**. As opções de descoberta *Pesquisa de DNS* e *Active Directory* são exibidas.

   # **Autenticado [WinRM, SNMP, SSH, VMware, Hyper-V]**. As opções de descoberta *DNS Lookup*, *Relay*, *WinRM, Hyper-V, VMM*, *SNMP*, *SSH* e *VMware* aparecem.
3. No campo *Nome*, digite um nome para a verificação.

   Ele aparece na página *Cronogramas de descoberta***.**
4. No campo *Intervalo de endereço IP*, realize um dos seguintes procedimentos:
   - **Se você selecionar o Tipo de descoberta do** *Active Directory***, insira o endereço IP do servidor do Active Directory a ser verificado.**
   - **Insira um intervalo de endereço IP a ser verificado. Use hifens para especificar intervalos de classe de endereços IP individuais.Por exemplo, digite 192.168.2-5.1-200 para examinar todos os endereços IP entre 192.168.2-5.1 e 192.168.2-5.200.**

   Tip: **DICA:** A solução é compatível com o IPv6 (protocolo IP versão 6) e endereços IPv4.

   CAUTION: **CUIDADO: Há suporte para no máximo 25.000 endereços IP. Se você especificar um intervalo de IP que resulte em mais de 25.000 endereços, um aviso será exibido ao tentar salvar o cronograma de provisionamento.**
5. Selecione as opções de Descoberta. As opções exibidas dependem do Tipo de descoberta escolhido:

Opção	Item	Descrição
Pesquisa de DNS		Ativa a Descoberta para identificar o nome do dispositivo. A pesquisa de DNS é importante se você quiser que os nomes de dispositivo apareçam nas listas de resultados da descoberta e inventário. Você pode selecionar

Opção	Item	Descrição
		as opções de Pesquisa de DNS para cada tipo de descoberta.
	Nomear servidor para pesquisa	O nome de host ou endereço IP do servidor de nomes. **Tip:** **DICA:** A solução é compatível com o IPv6 (protocolo IP versão 6) e endereços IPv4.
	Tempo limite	Tempo, em segundos, após o qual uma pesquisa de DNS expira. Se nenhum endereço for encontrado nesse período, o processo atinge o “tempo limite”.
Retransmitir		Ative um Agente do KACE para atuar como um túnel de tráfego de WinRM, SSH e SNMP para o protocolo de conexão do agente para cronogramas de descoberta WinRM, SSH e SNMP, inventário sem agente e provisionamento de agente.
	Dispositivo de retransmissão	Especifique o dispositivo que você deseja usar como uma retransmissão para o inventário de dispositivos sem agente. Um dispositivo de retransmissão que é usado durante a descoberta como um transmissor é usado para o inventário sem agente, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Os dispositivos de retransmissão selecionados são listados nas páginas a seguir: • Na página *Detalhes de conexão de dispositivo sem agente*, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Para obter mais informações sobre essa página, consulte Ativar gerenciamento sem agente ao inserir informações do dispositivo manualmente. • Na página *Detalhe do cronograma de provisionamento*, quando o

Opção	Item	Descrição
		provisionamento do agente é iniciado a partir dos resultados da descoberta. Para obter mais informações, consulte Instalação do Agente do KACE em um ou vários dispositivos. • Na página *Detalhes de conexão de dispositivo sem agente*, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Para obter mais informações sobre essa página, consulte Ativar gerenciamento sem agente ao inserir informações do dispositivo manualmente.
Active Directory		Ative a solução para verificar informações do dispositivo em um servidor Active Directory. Durante as verificações do Active Directory, o status é indicado como uma porcentagem aproximada ao invés do número de dispositivos verificados.
	Usar LDAP seguro (LDAPS)	Habilite a solução para usar uma porta segura para comunicação LDAP.
	Usuário privilegiado	O nome de usuário da conta do administrador no servidor Active Directory. Por exemplo, username@example.com.
	Senha de usuário privilegiado	A senha da conta do administrador no servidor Active Directory.
	Pesquisar contexto	Os critérios usados para pesquisar por dispositivos. Esses critérios especificam um local ou recipiente na estrutura do Active Directory a ser pesquisada. Digite as combinações mais específicas de OUs, DCs ou CNs que correspondam aos seus critérios, variando da esquerda (mais específico) para a direita (mais geral). Por exemplo: `DC=company,DC=com`.

Opção	Item	Descrição
WinRM, Hyper-V, VMM		O tipo de conexão a ser usado para dispositivos Windows é o WinRM.
	Tempo limite	O tempo, em segundos, até um minuto, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
	Requer Kerberos	Quando selecionado, a autenticação requer Kerberos. O NTLM não será usado como uma alternativa quando o Kerberos estiver indisponível. O uso do Kerberos requer que a Pesquisa de DNS esteja ativada na mesma configuração de descoberta. O servidor DNS também é obrigatório nas configurações da rede da solução local.
	Procurar Hyper-V e Virtual Machine Manager	Este campo é usado apenas quando você quer monitorar uma infraestrutura do Microsoft Hyper-V ou do System Center Virtual Machine Manager. Verifique se esta opção está desmarcada. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Adicionar um agendamento de descoberta para Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager.
	Porta	Se esse campo for deixado em branco, a porta padrão 5985 será usada.
	Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha.
SSH		Use o protocolo SSH com autenticação.

Opção	Item	Descrição
		Imp **IMPORTANTE: A descoberta por meio do SSH não é suportada para dispositivos Windows.** **NOTA:** Depois que um Cronograma de descoberta é salvo, não é possível alterar a autenticação SSH para SNMP.
	Tempo limite	O tempo, até cinco minutos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
	Tente a conexão SSH2	Ative o protocolo SSH2 para conectar e comunicar com dispositivos. Use SSH2 para estabelecer comunicações mais seguras entre dispositivos (recomendado).
	Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha.

6. **Opcional**: Insira um endereço de e-mail para ser notificado sobre a conclusão da verificação de descoberta. O e-mail inclui o nome do Cronograma de descoberta.
7. Especifique o cronograma da verificação:

Tip: **DICA:** Para manter o inventário de verificação sem realizar uma verificação, defina o cronograma da configuração de varredura como **Nenhum**.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.

Opção	Descrição
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.
	Exemplos:
	• `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias`
	• `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00`
	• `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho`
	• `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30`
	• `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`

Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais

Opção	Descrição
	informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

8. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Sobre os resultados da localização

Visualizar e pesquisar resultados da localização

Interrupção de uma verificação de descoberta em andamento

Excluir cronogramas de descoberta

Obtenção de um ID e senha do cliente para usar na descoberta de dispositivos Chrome

Trabalhar com dispositivos Chrome requer credenciais que concedam o acesso da solução a um domínio do Google Apps usando a API Admin SDK. Você deve obter um ID do cliente e um segredo do cliente do Google para que obter um código de aprovação para ser usado pela solução.

- Você tem um domínio Google Apps for Business ou Google Apps for Education, com o suporte para Gerenciamento de dispositivos do Chrome.
- Você tem uma conta de administrador de Usuário do Google que é membro do domínio Business ou Education. A conta deve ser atribuída à função superusuário.
- Você tem uma conta Google que pode ser usada como conta de desenvolvedor nesse procedimento. Essa conta não precisa ser igual à conta de administrador, nem precisa ser membro dos domínios Business ou Education.

A solução está habilitada para importar informações do dispositivo sobre dispositivos e usuários de um domínio do Google Apps quando a solução tem acesso à API Admin SDK. Parte do processo de credenciamento exige a configuração de um projeto Google, habilitando o Admin SDK API de dentro dele, e a criação de um ID e uma senha de cliente.

1. Faça login na sua conta de desenvolvedor em https://console.developers.google.com/.
2. Crie um projeto.
   a. Clique em **Projetos** na barra de navegação à esquerda.
   b. Clique em **Criar projeto** para exibir a caixa de diálogo *Novo projeto*.
   c. Digite o nome de um projeto
   d. Use o *ID do projeto* gerado automaticamente ou digite um ID exclusivo de sua escolha.
   e. Clique em **Criar**.

   O *Painel Project* referente ao novo projeto aparece.
3. Ative a API do SDK do administrador.
   a. Clique em **APIs & auth** na barra de navegação à esquerda para expandir a seção e clique em **APIs**.
   b. Localize *Admin SDK* em *Browse APIs* e clique no botão de *Status* **DESLIGAR** à direita da linha para alternar o status para **LIGAR** e ativar a API.
   c. Leia e concorde com os termos de serviço e clique em **Aceitar**.
4. Clie um ID e senha do cliente de OAuth.

   NOTA: A Quest recomenda que você crie um ID de cliente separado para cada solução configurada a fi de detectar dispositivos do Chrome.

   a. Na seção **APIs & auth** da barra de navegação esquerda, clique em **Credenciais**.
   b. Na seção *OAuth*, clique em **Criar novo ID de cliente** para exibir a caixa de diálogo *Criar ID de cliente*.
   c. Clique em **Configurar tela de consentimento** para exibir a caixa de diálogo *Tela de consentimento*.

d. Selecione o seu e-mail na lista suspensa *ENDEREÇO DE E-MAIL*, digite o nome do produto em *NOME DO PRODUTO* e clique em **Salvar** para retornar à caixa de diálogo *Criar ID de cliente*.

e. Selecione **Aplicativo instalado**.

f. Selecione **Outro** como o *Tipo de aplicativo instalado* e clique em **Criar ID de cliente**.

A página *Credenciais* **exibe os valores criados de** *ID do cliente* **e** *Senha do cliente***.**

g. Anote os valores de ID do cliente e Senha do cliente.

Os valores são necessários para configurar as credenciais de autorização para descoberta de dispositivo Chrome da solução.

Adicione um Cronograma de descoberta de terceiros para procurar dispositivos G Suite na rede e capturar informações sobre eles. Consulte Adição de um Cronograma de descoberta para um dispositivo Google Workspace.

Adicionar um Cronograma de descoberta para um dispositivo KACE Cloud Mobile Device Manager

Se você usa o KACE Cloud Mobile Device Manager (MDM) para gerenciar acesso a smartphones e tablets, é possível descobrir dispositivos móveis gerenciados ao utilizar o agendamendo de descobertas. Para procurar dispositivos KACE Cloud MDM na sua rede e capturar informações sobre eles, adicione um Cronograma de descoberta de Integração externa.

NOTA: Quaisquer dispositivos KACE Cloud MDM localizados usando esse método não fazem parte das limitações de licença da solução.

1. Acesse a página *Detalhe do cronograma de descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Cronogramas de descoberta**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Selecione o *Tipo de descoberta* para exibir a forma com as opções para o tipo selecionado, nesse caso, *Integração externa [KACE Cloud Mobile Device Manager, G Suite, Workspace ONE]*.
3. No campo *Nome*, digite um nome para a verificação.

   Ele aparece na página *Cronogramas de descoberta***.**
4. Expanda *KACE Cloud Mobile Device Manager* e selecione as opções de Descoberta.

Opção	Descrição
Nome do inquilino	O nome do inquilino no KACE Cloud MDM associado aos dispositivos que você deseja gerenciar.
Credenciais	Os detalhes da conta utilizada para se conectar ao dispositivo KACE Cloud MDM. Selecione uma credencial existente na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar uma nova credencial, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Adicionar e editar credenciais de Chave secreta.
Dispositivos de provisionamento automático	Quando selecionados, todos os dispositivos móveis localizados na próxima verificação serão adicionados ao inventário.

Opção	Descrição
	NOTA: Use essa opção com cuidado, para evitar a expansão do seu inventário para uma extensão inesperada.

5. **Opcional**: Na seção *Notificar*, insira um endereço de e-mail para ser notificado sobre a conclusão da verificação de descoberta. O e-mail inclui o nome do Cronograma de descoberta.
6. Especifique o cronograma da verificação:

Tip: **DICA:** Para manter o inventário de verificação sem realizar uma verificação, defina o cronograma da configuração de varredura como **Nenhum**.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo

Opção	Descrição
	do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira. • **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3. Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

7. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Sobre os resultados da localização

Visualizar e pesquisar resultados da localização

Interrupção de uma verificação de descoberta em andamento

Excluir cronogramas de descoberta

Adição de um Cronograma de descoberta para um dispositivo Google Workspace

Para procurar dispositivos Google Workspace na sua rede e obter informações sobre eles, adicione um Cronograma de integração externa.

- Você tem um domínio Google Apps for Business ou Google Apps for Education, com o suporte para Gerenciamento de dispositivos do Chrome.
- Você tem uma conta de administrador de Usuário do Google que é membro do domínio Business ou Education. A conta deve ser atribuída à função superusuário.
- Você tem uma conta Google para usar como conta de desenvolvedor e criou um projeto com um ID e senha do cliente. Consulte Obtenção de um ID e senha do cliente para usar na descoberta de dispositivos Chrome.

NOTA: Quaisquer dispositivos Google Workspace localizados usando esse método não são contabilizados para os limites de licença da solução.

1. Acesse a página *Detalhe do cronograma de descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Cronogramas de descoberta**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Selecione o *Tipo de descoberta* para exibir a forma com as opções para o tipo selecionado, nesse caso, *Integração externa [KACE Cloud Mobile Device Manager, Google Workspace, Workspace ONE]*.
3. No campo *Nome*, digite um nome para a verificação.

   Ele aparece na página *Cronogramas de descoberta***.**
4. Expanda o *Google Workspace* e selecione as opções de descoberta.

Opção	Descrição
Descobrir dispositivos Chrome	Se selecionado, qualquer dispositivo Chrome será descoberto na próxima varredura.
Descobrir dispositivos móveis	Se selecionado, qualquer dispositivo móvel Google Workspace será descoberto na próxima varredura.
Credenciais	Os detalhes da conta que é utilizada para conexão ao dispositivo Chrome. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. **IMPORTANTE: A credencial selecionada deve ter um código de aprovação que possa ser associado ao tipo de dispositivo adequado. Por exemplo, se quiser descobrir dispositivos móveis G Suite, você não pode usar uma credencial cujo código de aprovação é gerado para dispositivos Chrome.** Para obter mais informações, consulte Adicionar e editar credenciais do Google Workspace.
Dispositivos de provisionamento automático	Quando selecionado, todos os dispositivos Chrome localizados na próxima verificação são adicionados ao inventário. **NOTA:** Use essa opção com cuidado, para evitar a expansão do seu inventário para uma extensão inesperada.

5. **Opcional**: Na seção *Notificar*, insira um endereço de e-mail para ser notificado sobre a conclusão da verificação de descoberta. O e-mail inclui o nome do Cronograma de descoberta.
6. Especifique o cronograma da verificação:

Tip: **DICA:** Para manter o inventário de verificação sem realizar uma verificação, defina o cronograma da configuração de varredura como **Nenhum**.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————————mês (1-12)`
	`| | +————————dia do mês (1-31)`
	`| +————————hora (0-23)`
	`+————————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.

Opção	Descrição
	Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

7. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Sobre os resultados da localização

Visualizar e pesquisar resultados da localização

Interrupção de uma verificação de descoberta em andamento

Excluir cronogramas de descoberta

Adição de um Cronograma de descoberta para um dispositivo Workspace ONE

A VMware® Workspace ONE® é uma plataforma de gerenciamento de mobilidade de nível empresarial que possibilita o gerenciamento de uma grande variedade de diferentes tipos de dispositivos. É possível se integrar ao Workspace ONE para coletar dispositivos de descoberta gerenciados com Workspace ONE utilizando chamadas à API REST.

NOTA: Quaisquer dispositivos Workspace ONE localizados usando esse método não fazem parte das limitações de licença da solução.

1. Acesse a página *Detalhe do cronograma de descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Cronogramas de descoberta**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Selecione o *Tipo de descoberta* para exibir a forma com as opções para o tipo selecionado, nesse caso, *Integração externa [KACE Cloud Mobile Device Manager, G Suite, Workspace ONE]*.
3. No campo *Nome*, digite um nome para a verificação.

   Ele aparece na página *Cronogramas de descoberta***.**
4. Expanda o *Workspace ONE* e selecione as opções de descoberta.

Opção	Descrição
Host	O nome do host do console de administração do Workspace ONE.
Chave REST API	A chave REST API está disponível no console administrativo do Workspace ONE. A chave deve ser fornecida para possibilitar a integração com o Workspace ONE por meio de chamadas API.
Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de usuário/senha.
Dispositivos de provisionamento automático	Quando selecionado, todos os dispositivos com Workspace ONE descobertos na próxima verificação serão adicionados ao inventário. **NOTA:** Use essa opção com cuidado, para evitar a expansão do seu inventário para uma extensão inesperada.

5. **Opcional**: Na seção *Notificar*, insira um endereço de e-mail para ser notificado sobre a conclusão da verificação de descoberta. O e-mail inclui o nome do Cronograma de descoberta.
6. Especifique o cronograma da verificação:

Tip: **DICA:** Para manter o inventário de verificação sem realizar uma verificação, defina o cronograma da configuração de varredura como **Nenhum**.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.
Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado. Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte): * * * * *

Opção	Descrição

	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.
	Exemplos:
	• `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias`
	• `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00`
	• `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho`
	• `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30`
	• `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`

Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

7. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Sobre os resultados da localização

Visualizar e pesquisar resultados da localização

Interrupção de uma verificação de descoberta em andamento

Adicionar um cronograma de descoberta a um host VMware ESXi ou um servidor vCenter

Se sua empresa usa um ambiente baseado em VMware virtual, você pode descobrir o hosts VMware ESXi ou servidores vCenter usando o cronograma de descoberta. Para examinar sua rede para os hosts VMware ESXi ou servidores vCenter e capturar informações sobre esses dispositivos, adicione um cronograma de descoberta autenticado.

Um host VMware ESXi provisionado consome uma licença baseada em agente. As máquinas virtuais associadas a esse host não consomem nenhuma licença. O vCenter no qual o host ESXi está sendo executado não consome uma licença. Ele age como uma ponte para se conetar aos hosts ESXi provisionados.

1. Acesse a página *Detalhe do cronograma de descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Cronogramas de descoberta**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Selecione o *Tipo de descoberta* para exibir o formulário com as opções do tipo selecionado; neste caso, *Autenticado [WinRM, SNMP, SSH, VMware, Hyper-V]*.
3. No campo *Nome*, digite um nome para a verificação.

   Ele aparece na página *Cronogramas de descoberta***.**
4. Expanda a seção *VMware* e configure as opções de Descoberta.

Opção	Descrição
Tempo limite	O tempo após o qual a verificação terminará se não houver nenhuma resposta.
Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de usuário/senha.

5. **Opcional**: Na seção *Notificar*, insira um endereço de e-mail para ser notificado sobre a conclusão da verificação de descoberta. O e-mail inclui o nome do Cronograma de descoberta.
6. Especifique o cronograma da verificação:

Tip: **DICA:** Para manter o inventário de verificação sem realizar uma verificação, defina o cronograma da configuração de varredura como **Nenhum**.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.

Opção	Descrição
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.

Opção	Descrição
	Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

7. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Sobre os resultados da localização

Visualizar e pesquisar resultados da localização

Interrupção de uma verificação de descoberta em andamento

Excluir cronogramas de descoberta

Adicionar um agendamento de descoberta para Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager

Se sua empresa usa um ambiente virtual baseado em Hyper-V, você pode descobrir dispositivos Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager (SCVMM) usando o agendamento de descoberta. Para procurar em sua rede dispositivos Hyper-V ou SCVMM e capturar informações sobre eles, adicione um Agendamento de descoberta autenticado.

Os dispositivos importados para a solução, que usam esse método, não consomem licenças. Cada dispositivo SCVMM e Hyper-V consome apenas uma licença sem agente usada para inventariar os sistemas Windows subjacentes. Os dispositivos SCVMM e Hyper-V que também são provisionados com o Agente KACE consomem, cada um, duas licenças.

1. Acesse a página *Detalhe do cronograma de descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Cronogramas de descoberta**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Selecione o *Tipo de descoberta* para exibir o formulário com as opções do tipo selecionado; neste caso, *Autenticado [WinRM, SNMP, SSH, VMware, Hyper-V]*.
3. No campo *Nome*, digite um nome para a verificação.

Ele aparece na página *Cronogramas de descoberta***.**

4. Expanda a seção *VMware, Hyper-V, VMM* e configure as opções de Descoberta.

Opção	Descrição
Tempo limite	O tempo, em segundos, até um minuto, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
Requer Kerberos	Quando selecionado, a autenticação requer Kerberos. O NTLM não será usado como uma alternativa quando o Kerberos estiver indisponível. O uso do Kerberos requer que a Pesquisa de DNS esteja ativada na mesma configuração de descoberta. O servidor DNS também é obrigatório nas configurações da rede da solução local.
Procurar Hyper-V e Virtual Machine Manager	Selecione esta opção para que a solução importe uma infraestrutura do Microsoft Hyper-V ou do System Center Virtual Machine Manager usando o gerenciamento sem agente. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Adicionar um agendamento de descoberta para Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager.
Porta	Se esse campo for deixado em branco, a porta padrão 5985 será usada.
Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione uma credencial existente na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar uma nova credencial, conforme necessário. Consulte Adição e edição de credenciais de usuário/senha. **NOTA:** As mesmas credenciais especificadas para um dispositivo SCVMM são usadas para se conectar a cada dispositivo Hyper-V gerenciado. Para obter mais informações, consulte Requisitos de credencial do System Center Virtual Machine Manager.

5. **Opcional**: Na seção *Notificar*, insira um endereço de e-mail para ser notificado sobre a conclusão da verificação de descoberta. O e-mail inclui o nome do Cronograma de descoberta.
6. Especifique o cronograma da verificação:

Tip: **DICA:** Para manter o inventário de verificação sem realizar uma verificação, defina o cronograma da configuração de varredura como **Nenhum**.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.

Opção	Descrição
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.

Opção	Descrição
	Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

7. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Sobre os resultados da localização

Visualizar e pesquisar resultados da localização

Interrupção de uma verificação de descoberta em andamento

Excluir cronogramas de descoberta

Requisitos de credencial do System Center Virtual Machine Manager

As credenciais usadas para fazer o inventário de um dispositivo SCVMM (System Center Virtual Machine Manager) e de todos os dispositivos Hyper-V gerenciados têm requisitos específicos.

- A conta de domínio deve ser um membro do perfil **administrador somente leitura** do SCVMM ou de um perfil com os mesmos privilégios/privilégios maiores.
- A conta de domínio deve ser membro do grupo local **Administradores do Hyper-V** em cada dispositivo Hyper-V.
- A conta de domínio deve ter permissões para executar o inventário sem agente do Windows usando o WinRM nos dispositivos SCVMM e Hyper-V.

Adição de um Cronograma de descoberta para dispositivos não computadores com SNMP

Para procurar dispositivos que não são computadores na sua rede e capturar informações sobre eles, você pode adicionar um Cronograma de descoberta de SNMP autenticado.

Para ativar o SNMP, a porta 161 deve estar aberta na solução e no dispositivo.

SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de rede) é um protocolo para monitoramento de dispositivos gerenciados em uma rede. O SNMP v3 usa autenticação e algoritmos de criptografia para aumentar a segurança de comunicações

SNMP. Quando você configura as opções SNMP v3, a solução realiza uma verificação do SNMP v3 nos dispositivos selecionados. Se houver uma falha na verificação, a solução tentará verificar SNMP v2 ou v1 usando a Sequência pública especificada.

Os resultados da verificação SNMP podem incluir todos os dispositivos compatíveis com SNMP. As extensões de shell remotas ativam a solução para se conectar a dispositivos, executar comandos e capturar informações de descoberta.

NOTA: Depois que um Cronograma de descoberta é salvo, não é possível alterar a autenticação SNMP para SSH.

1. Acesse a página *Detalhe do cronograma de descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Cronogramas de descoberta**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Selecione o *Tipo de descoberta* para exibir o formulário com as opções do tipo selecionado; neste caso, *Autenticado [WinRM, SNMP, SSH, VMware, Hyper-V]*.

   As opções a seguir serão exibidas antes da seção *Notificar*:

   # *Pesquisa de DNS*
   # *Retransmitir*
   # *WinRM, Hyper-V, VMM*
   # *SSH*
   # *SNMP*

   Para este procedimento apenas *Pesquisa de DNS* e *SNMP* são pertinentes
3. No campo *Nome*, digite um nome para a verificação.

   Ele aparece na página *Cronogramas de descoberta***.**
4. No campo *Intervalo de endereço IP*, digite uma faixa de endereços IP para verificar. Use hífens para especificar intervalos de classe de IP individuais. Por exemplo, digite 192.168.2-5.1-200 para examinar todos os endereços IP entre 192.168.2-5.1 e 192.168.2-5.200.

   Tip: **DICA:** A solução é compatível com o IPv6 (protocolo IP versão 6) e endereços IPv4.

   CAU **CUIDADO: Há suporte para no máximo 25.000 endereços IP. Se você especificar um intervalo de IP que resulte em mais de 25.000 endereços, um aviso será exibido ao tentar salvar o cronograma de provisionamento.**
5. Expanda *Pesquisa de DNS* e selecione as opções de descoberta.

   Incluir a Pesquisa de DNS ativa a Descoberta para identificar o nome do dispositivo. A pesquisa de DNS é importante se você quiser que os nomes de dispositivo apareçam nas listas de resultados da descoberta e inventário.

Opção	Descrição
Nomear servidor para pesquisa	O nome de host ou endereço IP do servidor de nomes. **Tip:** **DICA:** A solução é compatível com o IPv6 (protocolo IP versão 6) e endereços IPv4.

Opção	Descrição
Tempo limite	Tempo, em segundos, após o qual uma pesquisa de DNS expira. Se nenhum endereço for encontrado nesse período, o processo atinge o “tempo limite”.

6. Expanda *Retransmissão* e selecione as opções de Descoberta.

   Configurar as opções de *Retransmissão* permite que você configure um Agente do KACE para que funcione como um túnel de tráfego de WinRM, SSH e SNMP no protocolo de conexão do agente para cronogramas de descoberta WinRM, SSH e SNMP, inventário sem agente e provisionamento de agente.

Opção	Descrição
Dispositivo de retransmissão	Especifique o dispositivo que você deseja usar como uma retransmissão para o inventário de dispositivos sem agente. Um dispositivo de retransmissão que é usado durante a descoberta como um transmissor é usado para o inventário sem agente, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Os dispositivos de retransmissão selecionados são listados nas páginas a seguir: • Na página *Detalhes de conexão de dispositivo sem agente*, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Para obter mais informações sobre essa página, consulte Ativar gerenciamento sem agente ao inserir informações do dispositivo manualmente. • Na página *Detalhe do cronograma de provisionamento*, quando o provisionamento do agente é iniciado a partir dos resultados da descoberta. Para obter mais informações, consulte Instalação do Agente do KACE em um ou vários dispositivos. • Na página *Detalhes de conexão de dispositivo sem agente*, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Para obter mais informações sobre essa página, consulte Ativar gerenciamento sem agente ao inserir informações do dispositivo manualmente.

7. Expanda *SNMP* e selecione as opções de descoberta.

Opção	Descrição
Percurso completo SNMP	Ative um Percurso completo de dados na MIB (base de informações de gerenciamento) em dispositivos. Se essa opção estiver desmarcada, a solução faz um Bulk GET, que pesquisa três OIDs (identificadores de objeto) de núcleo. Ao selecionar essa opção, saiba que um percurso completo pode demorar 20 minutos por dispositivo. Por padrão, Bulk GET demora aproximadamente um segundo

Opção	Descrição
	e adquire todas as informações necessárias para Descoberta. **NOTA:** A contagem de inventário do SNMP não dá suporte a caracteres em outro idioma que não o inglês nos dispositivos Windows. Se ela encontrar caracteres de outro idioma, o processo de inventário do SNMP emitirá um erro e deixará de carregar as informações de inventário.
Tempo limite	O tempo, em segundos, após o qual a verificação terminará se não houver nenhuma resposta.
Máximo de tentativas	O número de tentativas de conexão.
Credenciais (SNMPv1/v2)	Os detalhes das credenciais de SNMP v1/v2 necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de SNMP.
Credenciais (SNMPv3)	Os detalhes das credenciais de SNMP v3 necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de SNMP.

8. **Opcional**: Na seção *Notificar*, insira um endereço de e-mail para ser notificado sobre a conclusão da verificação de descoberta. O e-mail inclui o nome do Cronograma de descoberta.
9. Especifique o cronograma da verificação:

Tip: **DICA:** Para manter o inventário de verificação sem realizar uma verificação, defina o cronograma da configuração de varredura como **Nenhum**.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.

Opção	Descrição
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.
	Exemplos:
	• `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias`
	• `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00`
	• `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho`
	• `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30`
	• `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`

Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais

Opção	Descrição
	informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

10. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Sobre os resultados da localização

Visualizar e pesquisar resultados da localização

Interrupção de uma verificação de descoberta em andamento

Excluir cronogramas de descoberta

Sobre os resultados da localização

Os resultados da descoberta mostram informações identificadas durante exames do Cronograma de descoberta.

Se houver dispositivos no inventário que correspondam a um registro nos resultados da descoberta, o atual status de conexão dos dispositivos será exibido. O nome do dispositivo é um link para a página *Detalhe de inventário* do dispositivo, e a lista suspensa de *Ações do dispositivo*, na coluna *Pesquisa de DNS*, mostra as Ações disponíveis do dispositivo.

NOTA: Para obter informações sobre os requisitos de navegador para Ações do dispositivo, vá até https://support.quest.com/kb/148787.

Os Resultados da descoberta são uma visualização de “ponto no tempo”, e quaisquer dispositivos recém-definidos para gerenciamento refletirão seu estado da próxima vez que a descoberta for executada.

Consulte Gerenciamento de informações de inventário.

Os resultados que mostram o endereço IP no momento da verificação podem não refletir o atual endereço IP de um determinado dispositivo se o endereço IP atribuído do DHCP tiver sido alterado.

Visualizar e pesquisar resultados da localização

É possível exibir e pesquisar Resultados da descoberta para encontrar informações do dispositivo e propriedades da verificação usada para descobrir dispositivos.

1. Acesse a lista *Resultados da descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Resultados da descoberta**.
2. Para classificar a lista, faça o seguinte:
   - **Selecione Escolher ação > Incluir itens não acessíveis. A lista exibe dispositivos que têm uma conexão com a solução e dispositivos que não podem ser acessados no momento.**
   - **Na lista suspensa *Visualizar por*, selecione Nome da descoberta. A lista é classificada para grupo de acordo com o nome do Cronograma de descoberta no qual foram localizado.**
3. Para ver detalhes do dispositivo, clique no link na coluna *Nome do host* ou *Endereço IP [rótulos]*.
4. Para procurar dispositivos:
   a. Clique na guia **Filtro** acima da lista à direita para exibir o painel *Pesquisa avançada*.

b. Selecione os critérios de pesquisa:

Selecione um atributo na lista suspensa mais à esquerda. Por exemplo: **Informações do dispositivo: Teste de ping**.

Selecione uma condição na próxima lista suspensa. Por exemplo: **tem**.

Selecione o atributo de status na próxima lista suspensa. Por exemplo: **Falha**.

c. Clique em **Pesquisar**.

Provisionamento do Agente usando o endereço IP ou nome do host localizado

Você pode fornecer o Agente em dispositivos usando o endereço IP ou nome do host na página *Resultados da localização*.

Depois da identificação dos dispositivos nos Resultados da descoberta, é possível provisionar ou instalar o Agente em tais dispositivos usando os links na página *Resultados da descoberta*. Esta descoberta identifica os dispositivos a serem fornecidos no início ao invés de exigir uma verificação durante a fase de provisionamento para identificar dispositivos.

O provisionamento do agente é especialmente útil para dispositivos do Windows. Os dispositivos do Windows podem ser localizados, mas há poucas opções de gerenciamento disponíveis para dispositivos do Windows, a menos que o agente esteja instalado nesses dispositivos.

1. Acesse a lista *Resultados da descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Resultados da descoberta**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais dispositivos.
3. Selecione **Escolher ação** e faça uma destas ações:
   - **Selecone Provisionar > Agente Endereço IP.**
   - **Selecone Provisionar > Agente Nome do host.**

   A página *Detalhe do cronograma de provisionamento* **é exibida. As informações sobre os dispositivos selecionados são exibidas nesta página.**
4. Edite as opções de provisionamento, conforme necessário.

Consulte Instalação do Agente do KACE em um ou vários dispositivos.

Interrupção de uma verificação de descoberta em andamento

É possível interromper uma verificação em andamento a qualquer momento.

É possível interromper uma verificação de descoberta a partir da lista *Cronogramas de descoberta* ou da página *Detalhe do cronograma de descoberta*. Você pode interromper várias verificações usando a lista *Cronograma de descoberta*.

Quando você interrompe uma verificação com **Interromper**, todos os dispositivos no intervalo de IP que foram verificados até esse momento aparecem em *Resultados de descoberta*.

1. Acesse a lista *Cronogramas de descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Cronogramas de descoberta**.

2. É possível interromper uma verificação em andamento usando um dos dois métodos:

- **Interromper uma ou mais verificações no menu Escolher ação.**

  1. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais cronogramas.
  2. Selecione **Escolher ação Interromper** e clique em **Sim** para confirmar.

  NOTA: Se algum dos cronogramas selecionados não estiver em andamento, selecionar **Interromper** não impedirá que a verificação seja realizada no próximo horário programado.

- **Interromper uma verificação em andamento na página** *Detalhe do cronograma de descoberta***.**

  1. Clique em Cronograma de descoberta na coluna *Nome* para exibir a página *Detalhe do cronograma de descoberta*.
  2. Role até a parte inferior da página, clique em **Interromper** e em **Sim** para confirmar.

  NOTA: Quando uma verificação estiver em andamento, o botão **Interromper** aparece no lugar do botão **Executar agora**.

A atividade de verificação é interrompida no Cronograma de descoberta designado. A coluna *Progresso* na lista *Cronogramas de descoberta* exibe *Parando* até que a verificação esteja completamente parada e nesse momento o status de progresso é alterado para *Interrompido*.

Excluir cronogramas de descoberta

Você pode excluir os cronogramas de descoberta conforme a necessidade. Quando os cronogramas de descoberta são excluídos, os resultados da verificação relacionados a esses cronogramas também são excluídos. Os dispositivos localizados pelos cronogramas e adicionados ao inventário permanecem no inventário.

1. Acesse a lista *Cronogramas de descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Cronogramas de descoberta**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais cronogramas.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Gerenciamento do inventário de dispositivo

Você pode usar a solução para gerenciar dispositivos. Os dispositivos gerenciados pela solução são chamados de inventário de dispositivos.

Sobre o gerenciamento de dispositivos

O gerenciamento de dispositivos é o processo de usar a solução para coletar e manter informações sobre dispositivos em sua rede e executar tarefas como monitorar o status de dispositivos, criar relatórios e assim por diante.

Para adicionar dispositivos ao inventário da solução, você pode:

- **Instalar o Agente do KACE em dispositivos**. Os dispositivos em rede são automaticamente adicionados ao inventário depois que o Agente é instalado neles e informa o inventário à solução. Consulte Provisionamento do Agente do KACE.
- **Habilitar o gerenciamento sem agente para os dispositivos**. O gerenciamento sem agente é especialmente útil para dispositivos que não podem ter um Agente do KACE instalado, como dispositivos com sistemas operacionais sem suporte. Consulte Gerenciamento de dispositivos sem agente.
- **Carregar manualmente informações de inventário dos dispositivos**. Consulte Adição manual de dispositivos no Console do administrador ou usando a API.

NOTA: O contrato de licença do produto lhe dá o direito de gerenciar um número específico de dispositivos classificados como computadores gerenciados, ativos e servidores monitorados. Os dispositivos são contabilizados em relação a esses limites, mesmo se estiverem MIA (missing in action - fora de uso) ou se estiverem desabilitados. Os dispositivos adicionados ao inventário manualmente ou por meio de API não são contabilizados em relação aos limites da licença. Consulte Visualização das informações de licença do produto.

Para obter informações sobre os recursos disponíveis para seus dispositivos, consulte Recursos disponíveis para cada método de gerenciamento de dispositivo.

Recursos disponíveis para cada método de gerenciamento de dispositivo

Os recursos de gerenciamento de dispositivo variam de acordo com o método usado para gerenciar o dispositivo e seu sistema operacional.

Para dispositivos Windows, a instalação do agente fornece uma gama completa de dispositivos. Em dispositivos Linux® e dispositivos que não podem ter o Agente instalado, como impressoras e dispositivos de rede, o gerenciamento sem Agente é a opção recomendada.

A tabela a seguir fornece uma visão de alto nível dos componentes e recursos disponíveis aos dispositivos gerenciados.

NOTA: Em *Sem agente*, os sistemas operacionais *diferentes de Windows* são Mac OS X, CentOS™, Debian®, FreeBSD®, Oracle® Enterprise Linux, Red Hat Enterprise Linux, SUSE, Solaris® e Ubuntu.

Recursos disponíveis para dispositivos gerenciados

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
Início									
Painel: Inclui informações do dispositivo quando apropriado. Consulte	X	X	X	X	X	X	X	X	

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
Sobre painéis.									
Gerenciamento de rótulo: Rótulos podem ser atribuídos a dispositivos. Consulte Sobre rótulos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pesquisar Dispositivos incluídos nos resultados. Consulte Como pesquisar por informações e filtrar listas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Inventário									
Dispositivos: A lista inclui dispositivos. Consulte Gerenciamento de informações de inventário.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dispositivos > Forçar inventário. Consulte Forçar de atualizações	X	X	X	X	X	X	X		

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
do inventário.									
Dispositivos > Configurações de MIA. Consulte Gerenciamento de dispositivos MIA.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Dispositivos > Aplicar configurações SNMP. Consulte Uso de Configurações do inventário SNMP para identificar objetos de SNMP específicos e dispositivos não computadores para adicionar ao inventário.								X	
Página de software: A lista inclui software dos dispositivos Consulte Sobre a	X	X	X	X	X	X	X		

Recurso ou componente	Agente	Sem agente						WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP
página Software.								
Página catálogo de software: A lista inclui software dos dispositivos Consulte Exibição de informações do Catálogo de software.	X Apenas para Windows e Mac							
Medição: A medição pode ser habilitada para dispositivos. Consulte Uso da medição de software.	X Apenas para Windows e Mac							
Blocking software (marca não permitida): A execução do software pode ser evitada nos dispositivos. Consulte Uso do controle	X Apenas para Windows e Mac							

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace	KACE MDM Dispositivos	DMM	Workspace ONE	SNMP	
de aplicativos.									
Processos: Inventário disponível para dispositivos. Consulte Gerenciamento do inventário de processos.	X	X	X						
Programas de inicialização: Inventário disponível para dispositivos. Consulte Gerenciamento do inventário de programa de inicialização.	X	X	X						
Serviços: Inventário disponível para dispositivos. Consulte Gerenciamento de inventário de serviços.	X	X							
Cronogramas de descoberta: Os dispositivos podem ser localizados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
Consulte Sobre descoberta de dispositivo e gerenciamento de dispositivos.									
Resultados da descoberta: É possível provisionar dispositivos na lista de resultados. Consulte Sobre descoberta de dispositivo e gerenciamento de dispositivos.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Configurações do inventário SNMP: É possível expandir a lista de dispositivos. Consulte Uso de Configurações do inventário SNMP para identificar objetos de SNMP específicos e								X	

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
dispositivos não computadores para adicionar ao inventário.									
Inventário Regras de inventário personalizada. Consulte Elaboração de regras de inventário personalizado.	X								
Monitoramento									
Alertas: Alertas recebidos. Consulte Trabalho com alertas.	X	X	X						
Dispositivos: A lista inclui dispositivos com monitoramento ativado. Consulte Gerenciamento de monitoramento para dispositivos.	X	X	X						
Perfis: Alertas são definidos através	X	X	X						

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace	KACE MDM Dispositivos	DMM	Workspace ONE	SNMP	
de perfis. Consulte Trabalho com perfis de monitoramento.									
Janelas de manutenção: É possível definir cronograma regular para interromper o monitoramento. Consulte Agendamento de uma janela de manutenção durante a qual os alertas não são coletados em um dispositivo.	X	X	X						
Pacotes de ativação do registro: Estes pacotes permitem o monitoramento do limite de desempenho e o monitoramento de aplicativos,	X	X	X						

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
como o Exchange, o IIS (Internet Information Services), entre outros. Consulte Configuração do monitoramento da aplicação e do limite com Pacotes de ativação do registro.									
Ativos									
Ativos: Pode ser criado para dispositivos. Consulte Sobre o gerenciamento de ativos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tipos de ativo: Pode ser criado para dispositivos. Consulte Adição e personalização de Tipos de ativo e manutenção de	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace	KACE MDM Dispositivos	DMM	Workspace ONE	SNMP	
informações de ativos.									
Locais: Pode ser definido para dispositivos, usuários e ativos. Consulte Gerenciamento de locais.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Importação de ativos: Pode ser importado para dispositivos. Consulte Importação de dados de licença em arquivos CSV.	X								
Distribuição									
Instalações gerenciadas: Pode ser usado para instalar software nos dispositivos. Consulte Utilização de instalações gerenciadas.	X								

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
Sincronizações de arquivo: Pode ser usado para gerenciar arquivos nos dispositivos. Consulte Criação e uso da sincronização de arquivo.	X								
Wake-on-LAN: Disponível para dispositivos com endereço IP e MAC válidos. Consulte Uso do Wake-on-LAN.	X	X	X					X	
Replicações: Podem ser usados como compartilhamentos de replicação Consulte Utilização de compartilhamentos de replicações.	X								
Alertas: Pode ser transmitido para	X Apenas para								

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
monitor em dispositivos (diferente de alertas de monitoramento de servidor). Consulte Transmissão de alertas para dispositivos gerenciados.	Windows e Mac								
Scripts									
Executar agora: Pode ser usado para executar scripts nos dispositivos. Consulte Uso dos comandos Executar e Executar agora.	X								
Status Executar agora: Pode ser exibido para dispositivos. Consulte Monitorar o status Executar agora e visualizar detalhes	X								

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
de script.									
Pesquisar registros de script: Dispositivos listados nos resultados. Consulte Pesquisa de registros de script.	X								
Segurança									
Gerenciamento de patches: Pode ser usado para aplicar patches em dispositivos. Consulte Sobre o gerenciamento de patches.	X Apenas para Windows e Mac								
Atualizações Dell: Pode ser usado para atualizar dispositivos Consulte Gerenciamento de dispositivos Dell e atualizações.	X Somente Windows								

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace	KACE MDM Dispositivos	DMM	Workspace ONE	SNMP	
Service desk									
Tíquetes: Podem ser criados e atribuídos a dispositivos. Consulte Criação de tíquetes a partir do Console do administrador e Console do usuário.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Downloads do usuário: O software pode ser baixado do **Console do usuário** para dispositivos. Consulte Gerenciamento de downloads do usuário.	X								
Base de conhecimento. Consulte Gerenciamento de artigos	X	X	X	X	X	X	X	X	

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
da Base de conhecimento.									
Comunicados: Pode criar os anúncios que aparecem na página inicial do **Console do usuário**. Consulte Adicionar, editar, ocultar ou excluir anúncios do Console do usuário.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Configuração. Consulte Configuração do Service desk.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Relatório									
Relatório: Informações do dispositivo disponíveis para os relatórios. Consulte Criação de relatórios.	X	X	X	X	X	X	X	X	

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
				Dispositivos					
Cronogramas de relatório: Visualizar cronogramas de relatório que foram criados. Consulte Cronograma de relatórios.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Notificações: Dispositivos que podem ser incluídos nas notificações. Consulte Cronogramas de notificação.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Configurações: Painel de controle									
Ações do dispositivo: Ações podem ser feitas nos dispositivos. Consulte Executar ações em dispositivos.	X	X	X					X	
Níveis de	X	X	X	X	X	X	X	X	

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
aviso de uso de licença: Disponíveis para aplicativos em dispositivos. Consulte Designar níveis de ameaça a aplicativos.									
Histórico: As informações do dispositivo podem ser rastreadas. Consulte Gerenciamento do histórico de ativos..	X	X	X	X	X	X	X	X	
Registros: Informações disponíveis sobre o dispositivo. Consulte Visualização dos registros da solução.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Backup e restauração: Informações sobre o dispositivo incluídas. Consulte Sobre	X	X	X	X	X	X	X	X	

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace Dispositivos	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
backups da solução.									
Organizações									
Filtros: Filtros de organização podem ser atribuídos a dispositivos. Consulte Gerenciamento dos filtros de organização.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Redirecionar dispositivos: Os dispositivos podem ser reatribuídos a organizações. Consulte Redirecionar dispositivos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Filtrar dispositivos: Os dispositivos podem ser filtrados e reatribuídos às organizações. Consulte Filtrar dispositivos.	X	X	X	X	X	X	X	X	

Recurso ou componente	Agente	Sem agente							WSAPI manuais
	Win, Mac, Linux	Win	Não Windows	Google Workspace	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
	Dispositivos								
Configurações de organização: Intervalos configuráveis de inventário. Consulte Agendar a coleta de dados de inventário em dispositivos gerenciados.	X	X	X	X	X	X	X	X	

Sobre as informações de inventário

O inventário inclui informações sobre dispositivos, aplicativos, processos, programas de inicialização e serviços em dispositivos gerenciados de sua rede.

O inventário é:

- Coletado pelo Agente do KACE, que está instalado em dispositivos gerenciados
- Carregado usando a API do inventário
- Obtido através de conexões aos dispositivos sem Agente

Você pode ver dados detalhados sobre dispositivos gerenciados individuais, além de dados agregados coletados em todos os dispositivos gerenciados. Além disso, você pode usar informações de inventário em relatórios e em decisões sobre atualizações, solução de problemas, compras, políticas etc.

Esta seção se concentra no inventário de dispositivo. Para obter mais informações sobre os itens de inventário, consulte:

- Gerenciamento de aplicativos na página Software
- Gerenciamento do inventário do catálogo de software
- Gerenciamento de processos, programas de inicialização e inventário de serviços

Rastreamento de alterações nas configurações do inventário

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos.

Essas informações incluem a data da alteração e o usuário que a fez, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas. Consulte Sobre as configurações do histórico.

Sobre o histórico de alteração do inventário

A alteração do histórico para o inventário do dispositivo começa quando existe uma alteração nas informações coletadas durante o primeiro relatório.

Na primeira vez que um dispositivo gerenciado informa o inventário para a solução, a informação é considerada como um relatório de linha de base. Dessa forma, não é registrada no histórico de alteração.

Gerenciamento de informações de inventário

Para gerenciar informações de inventário, é possível adicionar campos de dados personalizados, visualizar dispositivos em inventário e visualizar detalhes de dispositivo.

Adicionar campos de dados personalizados

É possível adicionar campos de dados personalizados para aplicativos adicionados manualmente na lista *Software*.

A adição de campos de dados personalizados permite obter informações do registro e de outros pontos do dispositivo. É possível visualizar essas informações sobre a página de detalhes do dispositivo e usá-las nos relatórios.

Por exemplo, talvez seja necessário adicionar campos personalizados para obter o *número de versão do arquivo DAT* a partir do registro, da *data de criação do arquivo*, do *editor do arquivo* ou de outros dados de um dispositivo. É possível criar rótulos que se baseiem nessas informações para agrupar dispositivos similares ou criar relatórios que usam essas informações.

1. Acesse a lista *Software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Software**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
3. Insira os valores nos campos *Nome*, *Versão* e *Editor*.

   Estas informações são usadas para identificar os campos de dados personalizados nas páginas de detalhe.
4. No campo *Regra de inventário personalizada*, digite a sintaxe adequada de acordo com a informação a ser retornada:
   - **Para retornar um valor de registro, digite o seguinte para substituir valueType por `TEXT`, `NUMBER` ou `DATE`. `NUMBER` é um valor inteiro: `RegistryValueReturn(string absPathToKey, string valueName, string valueType)`**

     Exemplo: `RegistryValueReturn(HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\McAfee.com\Virusscan Online,SourceDisk, TEXT)`
   - **Nos dispositivos Windows, Mac e Linux, você pode recuperar os seguintes atributos da função `stat()`:**

     `access_time, creation_time, modification_time, block_size, blocks, size, device_id, group, inode, mode, number_links, owner, device_number`
   - **Nos dispositivos Windows, você pode recuperar os seguintes atributos da função `VerQueryValue()`:**

     `FileName, Comments, CompanyName, FileDescription, FileVersion, InternalName, LegalCopyright, LegalTrademarks, OriginalFilename,`

```
ProductName, ProductVersion, PrivateBuild, SpecialBuild, AccessedDate,
CreatedDate, ModifiedDate
```

5. Clique em **Salvar**.

Consulte Elaboração de regras de inventário personalizado.

Agendar a coleta de dados de inventário em dispositivos gerenciados

A solução coleta dados de inventário de hardware e software de dispositivos gerenciados por Agente e sem Agente de acordo com o cronograma de coleta de dados da solução que você configurou.

Para dispositivos gerenciados por Agente, as informações de inventário de software estão disponíveis nas páginas *Software* e *Catálogo de software*. Para obter mais informações sobre essas páginas, consulte Diferenças entre a página Software e a página Catálogo de software.

Para dispositivos sem Agente, as informações de software estão apenas na página *Software*. Consulte Gerenciamento de aplicativos na página Software.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá programar o inventário de dados para cada organização separadamente.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, faça login no Console de administração do sistema da solução: `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página ao lado das informações de login. Em seguida, clique em Organizações. Para exibir as informações de organização, clique no nome da organização.**

     Na página *Detalhes da organização* exibida, localize a seção *Configurações de comunicação e agente*.
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`. Em seguida, selecione Configurações > Provisionamento e clique em Configurações de comunicação no painel *Provisionamento*.**

     A página *Configurações de comunicação* é exibida.
2. Na seção *Configurações de agente e comunicação*, especifique as seguintes configurações:

> **NOTA:** Para reduzir a carga na solução, limite o número de conexões de Agente a 500 por hora. O número de conexões que aparece próximo aos intervalos do inventário, scripts e medição se aplica apenas à organização atual. Se o componente Organização não estiver ativado no equipamento, o número total de conexões de Agente para todas as organizações não poderá ser superior a 500 por hora.

Opção	Opção sugerida	Notas
Registro de Agente	Ativado	Indica se a solução armazena resultados de script fornecidos por Agentes instalados nos dispositivos gerenciados. Os logs de Agente podem consumir até cerca de 1GB de espaço em disco no banco de dados. Se o espaço em disco não for um problema, habilite o *Registro de Agente* para manter um registro de informações para os dispositivos gerenciados por Agente. Estes registros podem ser úteis durante a resolução de problemas. Para economizar espaço em disco e deixar a comunicação com o

Opção	Opção sugerida	Notas
		Agente mais rápida, desabilite o *Registro de Agente*.
Inventário do Agente	12 horas	A frequência com que os Agentes em dispositivos gerenciados relatam o inventário. Estas informações são exibidas na seção *Inventário*.
Inventário sem Agente	1 dia	A frequência com que dispositivos sem agente relatam o inventário. Estas informações são exibidas na seção *Inventário*.
Inventário do catálogo	24 horas	A frequência com que os dispositivos gerenciados reportam sobre o inventário à página *Catálogo de software*.
Medição	4 horas	A frequência com que os dispositivos gerenciados fornecem informações de medição à solução. Requer a habilitação da medição em dispositivos e aplicativos.
Atualização de scripts	4 horas	A frequência com que os Agentes, nos dispositivos gerenciados, solicitam cópias atualizadas de scripts que estão ativados nos dispositivos gerenciados. Esse intervalo não afeta a frequência de execução dos scripts.

3. Na seção *Notificar*, especifique a mensagem a ser usada nas comunicações do Agente:

Opção	Opção sugerida	Notas
Mensagem da página inicial do Agente	Texto padrão: `Solução de gerenciamento de sistemas KACE está verificando a configuração do PC e gerenciando as atualizações de software. Aguarde...`	A mensagem que aparece para os usuários quando os Agentes estão realizando tarefas, como a execução de scripts em seus dispositivos.

4. Na seção *Sem Agente*, especifique as configurações de comunicação com dispositivos sem Agente:

Opção	Descrição
Tempo limite de SNMP	O tempo, em segundos ou minutos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
Tempo limite de SNMP	O tempo, em segundos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.

Opção	Descrição
Máximo de tentativas	O número de tentativas de conexão.
Tempo limite do WinRM	O tempo, em segundos ou minutos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.

5. Se o componente Organização não estiver habilitado em sua solução, especifique as configurações do *Agente*.

   NOTA: Se o componente Organização estiver habilitado em sua solução, as configurações do *Agente* estarão localizadas na página *Configurações gerais* da solução.

Opção	Descrição
Última atualização da taxa de transferência de tarefas	Esse valor indica a data e a hora em que a taxa de transferência de tarefas da solução foi atualizada pela última vez.
Carga média atual	O valor nesse campo indica a carga em uma solução em determinado momento. Para que a solução funcione normalmente, o valor nesse campo deve estar entre 0.0 e 10.0.
Rendimento da tarefa	O valor que controla como tarefas programadas, como coleta de inventário, scripts e atualizações de patches, são equilibradas pela solução. **NOTA:** Esse valor só pode ser aumentado se o valor no campo Carga média atual não for maior do que 10,0 e o tempo da Última atualização de rendimento da tarefa for maior do que 15 minutos.

6. Clique em **Salvar**.

   As alterações funcionam quando os agentes se conectam ao dispositivo.

7. Se houver várias organizações, repita as etapas anteriores para cada uma.

Tópicos relacionados

Visualização dos registros da solução

Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado

Exibição de detalhes e do inventário de dispositivo

É possível visualizar a lista de dispositivos do inventário na página *Dispositivos* e as informações sobre qualquer dispositivo selecionado na página *Detalhe de dispositivo*.

1. Acesse a lista *Detalhe do dispositivo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
   c. Clique no nome de um dispositivo.
2. Para expandir as seções em *Detalhe de dispositivo*, clique em **Expandir tudo** acima da seção *Resumo*.

   Os campos que são exibidos dependem do tipo do dispositivo e do sistema operacional. Por exemplo, se o dispositivo for uma máquina virtual, o campo *Monitor* não será exibido, mas o *Controlador de vídeo*

sim será. Além disso, alguns campos estão disponíveis para alguns sistemas operacionais, mas não para outros. Por exemplo, a *Descrição do sistema* está disponível somente para dispositivos Windows ou SNMP.

Para visualizar tabelas que descrevam o conteúdo dos grupos e seções que aparecem nessa página, consulte Grupos e seções de itens em detalhes do dispositivo.

3. **Opcional**: Se o rastreamento de alterações estiver ativado para informações de inventário, clique em **Mostrar todo o histórico** acima da seção *Resumo* para ver o histórico de alterações do inventário.

Tópicos relacionados

Definição de configurações do histórico

Gerenciar comunicações do Agente

Agendar a coleta de dados de inventário em dispositivos gerenciados

Sobre o componente Gerenciamento de ativos

Visualização de informações sobre dispositivos inscritos no KACE Cloud MDM

O appliance exibe informações sobre dispositivos Mac OS X que estão inscritos em uma instância integrada do KACE Cloud Mobile Device Manager (MDM).

O tipo de informação disponível para esses dispositivos depende se eles têm um Agente do KACE instalado. Há três cenários possíveis que determinam o tipo de informações coletadas de dispositivos do Mac OS X inscritos no KACE Cloud MDM:

- Gerenciamento de dispositivo híbrido com dispositivo em primeiro lugar
- Gerenciamento de dispositivos KACE Cloud MDM
- Gerenciamento de dispositivo híbrido com KACE Cloud MDM em primeiro lugar

Gerenciamento de dispositivo híbrido com dispositivo em primeiro lugar

1. Um dispositivo Mac OS X tem um Agente do KACE instalado e configurado para se conectar à solução.
2. O dispositivo está inscrito no KACE Cloud MDM integrado ao dispositivo.
3. O dispositivo reconhece o dispositivo como um dispositivo padrão baseado em agente.

Gerenciamento de dispositivos KACE Cloud MDM

1. Um dispositivo Mac OS X está inscrito no KACE Cloud MDM integrado ao dispositivo.
2. O KACE Cloud MDM coleta informações de inventário do dispositivo.
3. O dispositivo reconhece o dispositivo como um dispositivo padrão Agentless KACE Cloud MDM.

Gerenciamento de dispositivo híbrido com KACE Cloud MDM em primeiro lugar

1. Um dispositivo Mac OS X está inscrito no KACE Cloud MDM integrado ao dispositivo.
2. O KACE Cloud MDM coleta informações de inventário do dispositivo.
3. O dispositivo reconhece o dispositivo como um dispositivo padrão Agentless KACE Cloud MDM.
4. Um Agente do KACE está instalado no dispositivo e configurado para se conectar à solução.
5. O dispositivo reconhece o dispositivo como um dispositivo padrão baseado em agente.

Para obter todas as informações sobre os campos do dispositivo que aparecem na página *Detalhes da licença*, consulte Grupos e seções de itens em detalhes do dispositivo.

Grupos e seções de itens em detalhes do dispositivo

A página *Detalhes do dispositivo* de um dispositivo contém as informações de inventário apresentadas em seções reunidas em grupos. A extensão e o foco das informações incluídas na página dependem do dispositivo e dos subtipos indicados.

NOTA: Se você tiver atribuído um Subtipo de ativo, você pode optar por mostrar ou ocultar os detalhes que são exibidos para cada dispositivo na página *Detalhes do dispositivo*. Por exemplo, para o subtipo *Impressora*, as informações irrelevantes para impressoras, como os itens *Programas instalados*, *Software descoberto* e *Software monitorado*, podem ser ocultados. Grupos inteiros também podem ser ocultos. Consulte Adicionar Subtipos de ativos e selecionar as preferências da página Detalhes do dispositivo.

Os usuários do escopo podem ver os detalhes de todos os dispositivos, mas só podem editar os detalhes dos dispositivos que estão associados à sua função. Para obter mais informações sobre funções de usuário, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.

Os seguintes grupos podem ser exibidos na página *Detalhes do dispositivo*:

- Grupo de resumo
- Grupo de informações de inventário
- Grupo de software
- Grupo de atividades
- Grupo de segurança
- Grupo do Dell Command | Monitor
- Grupo de atualizações da Dell
- Grupo de logs e diagnósticos
- Grupo de ativos

Grupo de resumo

Informações básicas de identificação do dispositivo. Os itens não são separados em seções como em outros grupos na página. As entradas que aparecem na página *Detalhes do dispositivo* podem variar dependendo do dispositivo, sistema operacional (se relevante), tipo de conexão, e assim por diante.

Item	Descrição	Campo do banco de dados
Nome do sistema	O nome de host ou o endereço IP do dispositivo.	NOME
Subtipo de ativo	O Subtipo de ativo para este dispositivo, se um tiver sido atribuído. Os Subtipos de ativo são subcategorias de ativos que você pode adicionar a qualquer Tipo de ativo, inclusive Tipos de ativos personalizados. Permite identificar e gerenciar os subtipos de ativos, como, por exemplo, Ativos de dispositivo que são computadores, impressoras ou roteadores.	
Localização do ativo	A localização desse ativo.	N/D
Atribuído a	O proprietário do dispositivo. Esse campo é preenchido apenas se o registro do usuário do dispositivo existir no equipamento. Ao fazer a integração com o KACE Cloud MDM, se o equipamento for sincronizado com o Active Directory do inquilino do KACE	N/D

Item	Descrição	Campo do banco de dados
	MDM, o nome do proprietário do dispositivo KACE MDM é exibido. Para outros tipos de dispositivo externos, se o registro do usuário do dispositivo não for encontrado no produto, o campo é configurado como *Não atribuído*.	
Entrada manual	Um campo que indica as informações de inventário que foram adicionadas manualmente, seja pelo carregamento de XML ou de WSAPI. Clique em **Editar** para modificar as informações.	MANUAL_ENTRY
Tipo de entrada do dispositivo	Um campo que indica como o dispositivo está sendo gerenciado: *Dispositivo do agente*, *Dispositivo agentless*, *Registro inserido manualmente* ou *Agente/Agentless* (inventário híbrido do KACE Cloud MDM). Clique em **Editar** para alterar os protocolos de conexão.	N/D
Descrição do sistema	Uma descrição do dispositivo, preenchida por dispositivos de inventário sem Agente para Windows e SNMP.	SYSTEM_DESCRIPTION
Modelo do sistema	O modelo do dispositivo.	CS_MODEL
Tipo de chassi	Tipo do dispositivo, como um desktop ou laptop.	CHASSIS_TYPE
Propriedade	**Somente dispositivos KACE MDM**. Indica a propriedade do dispositivo: *Empresa*, *Pessoal* ou *Desconhecido*.	PROPRIEDADE
Endereço IP	Endereço IP do dispositivo.	IP
Endereço MAC	Número de endereço do Controle de Acesso à Mídia (MAC) do dispositivo.	MAC
Total de RAM	Quantidade total de memória de acesso aleatório (RAM) no dispositivo.	RAM_TOTAL
Nome do sistema operacional	Sistema operacional do dispositivo, como Windows, Mac OS X® ou Linux.	OS_NAME

Item	Descrição	Campo do banco de dados
Pacote de serviços	O número da versão do pacote de serviços (Windows ou SUSE Linux Enterprise Server apenas).	SERVICE_PACK
Duração da operação desde a última reinicialização	Período de tempo que o dispositivo está em execução desde que foi reiniciado.	UPTIME
Versão de Agente	Número da versão do Agente do KACE instalado no dispositivo.	CLIENT_VERSION
Fuso horário do dispositivo	Fuso horário usado pelo software do Agente do KACE instalado no dispositivo.	TZ_AGENT
Origem	A origem dos detalhes do dispositivo coletados. • **Dispositivos gerenciados por agente**: Este campo está configurado como `Agente`. • **Dispositivos agentless**: Este campo reflete o tipo de conexão. Por exemplo, `VMware`. • **Dispositivos gerenciados por agente que também estão inscritos no KACE Cloud MDM**: Este campo está configurado para `Gerente de dispositivos móveis para nuvem do agente/KACE`. Clique no çlink **KACE Cloud Mobile Device Manager** para ver este dispositivo no inventário do KACE MDM Cloud.	N/D
Nome de usuário	O nome do último usuário que fez login no dispositivo. Alguns dispositivos podem ter vários usuários.	USUÁRIO
Conexão do agente	A hora em que o serviço Agent Messaging Protocol no dispositivo se conectou à solução e o status da conexão atual (disponível apenas para dispositivos gerenciados pelo Agente). As	KBSYS.SMMP_CONNECTION

Item	Descrição	Campo do banco de dados
	informações de status de conexão incluem: • : Um dispositivo gerenciado por Agente está conectado à solução. • : Um dispositivo gerenciado por Agente com monitoramento de servidor ativado está conectado à solução. • : Um dispositivo gerenciado por Agente não está conectado à solução. • : A atividade do Agente está suspensa no dispositivo que está usando a bandeja do sistema (Windows) ou a barra de menus (Mac OS) até a hora e a data indicadas. • : Um dispositivo adicionado manualmente está conectado à solução. • : Um problema é detectado em um dispositivo gerenciado por Agente. Para saber mais sobre problemas de dispositivo, navegue até a página Problemas de dispositivo. Para obter mais informações, consulte Identificar problemas de dispositivo.	
Conexão sem agente	A hora em que o dispositivo sem agente se conectou à solução e o status da conexão atual (disponível apenas para dispositivos sem agente). As informações de status de conexão incluem: • : O gerenciamento sem Agente é habilitado no dispositivo. • : O gerenciamento sem Agente e o monitoramento de	N/D

Item	Descrição	Campo do banco de dados
	servidor estão habilitados no dispositivo. • : O gerenciamento sem agente está ativado para o dispositivo, mas este está fora do alcance no momento.	
Método de conexão sem agente	O protocolo, como SNMP, usado para coletar informações do inventário do dispositivo.	N/D
Último inventário	Hora do último relatório de inventário.	LAST_SYNC
Dispositivo criado	Data e hora em que o primeiro registro de inventário do dispositivo foi criado.	CREATED
Dispositivo modificado	Data e hora em que o registro de inventário do dispositivo foi modificado.	MODIFICADO
Contato	**Apenas impressoras**. As informações de contato da impressora selecionada, como um endereço de e-mail. Essas informações são armazenadas no campo `sysContact` do SNMP da impressora gerenciada.	
Local	**Apenas impressoras**. O local da impressora selecionada, como o nome da organização. Essas informações são armazenadas no campo `sysLocation` do SNMP da impressora gerenciada.	
Volume **n**	O tipo e tamanho do sistema de arquivo da unidade de disco e quantidade de espaço usado na unidade de disco. Para visualizar as alterações no uso da unidade, clique no link **Mostrar histórico de uso** deste campo. Essa informação é atualizada quando o uso aumenta ou diminui 5% ou mais. Há uma entrada para cada volume. Para dispositivos de host VMware® ESXi®, cada armazenamento de dados associado ao host ESXi é listado como um volume.	MACHINE_DISKS

Item	Descrição	Campo do banco de dados
Forçar inventário	Clique em **Forçar inventário** para atualizar imediatamente as informações de inventário para o dispositivo e sincronizá-lo com a solução. **Forçar inventário** estará disponível apenas se a conexão do protocolo de mensagens do Agente para um dispositivo gerenciado por Agente estiver ativa ou para dispositivos sem Agente, se o dispositivo estiver ao alcance.	N/D
VMware UUID	Esse campo é visível apenas quando você seleciona um dispositivo VMware. UUID é um identificador global exclusivo do servidor vCenter ou do host ESXi.	INSTANCE_UUID
UUID Hyper-V	Este campo é visível apenas quando você seleciona um dispositivo Hyper-V. O UUID é um identificador globalmente exclusivo para o SCVMM ou o servidor Hyper-V.	INSTANCE_UUID
Gerenciamento do Virtual Machine Manager	O nome do vCenter (dispositivos VMware) ou SCVMM (dispositivos Hyper-V) gerenciado. Se o vCenter ou SCVMM gerenciado já tiver sido provisionado pelo Agente do KACE, o nome dele será exibido nessa coluna como um hiperlink. Ao clicar no link, a página é atualizada para exibir os detalhes do dispositivo do Virtual Machine Manager provisionado.	N/D
Escolher ação	• Para carregar arquivos do agente, clique em **Escolher ação** > **Carregar arquivos do agente (Diagnóstico)**. Quando terminar, os links para arquivos carregados serão exibidos no grupo *Logs e diagnósticos* nesta página. • Para adicionar o dispositivo à ação do Sistema de implantação de sistemas KACE (SDA), clique em **Escolher ação** > **Adicionar à ação de**	N/D

Item	Descrição	Campo do banco de dados
	inicialização SDA. As ações de inicialização do KACE SDA são usadas para automatizar implantações de imagem em dispositivos de destino. Você só pode criar ações de inicialização a partir do dispositivo selecionado se existir um KACE SDA vinculado e o dispositivo tiver uma conexão de rede com fio. Esse comando também está disponível no menu **Escolher ação** na página de lista *Dispositivos*. Quando você clica nesse comando, a página *Detalhes da implantação automatizada* do KACE SDA é exibida. Para mais informações sobre essa página, consulte o *Guia do administrador* do KACE SDA. • Para excluir o dispositivo selecionado, clique em **Escolher ação** > **Excluir**.	
Comandos do KACE Cloud Mobile Device Manager (MDM)	Quando você faz a integração com o KACE Cloud MDM e seleciona um dispositivo KACE Cloud MDM, um conjunto adicional de comandos fica disponível nesta seção. • **Forçar inventário**: Solicitações da KACE Cloud MDM para iniciar um novo inventário para o dispositivo. Quando concluído, a solução sincroniza as informações de inventário. • **Bloquear**: Bloqueia o acesso ao dispositivo selecionado. Na próxima vez que o usuário interagir com o dispositivo, a senha do dispositivo será solicitada. • **Definir senha**: Permite que você especifique uma nova senha para o dispositivo selecionado.	N/D

Item	Descrição	Campo do banco de dados
	NOTA: Esse comando só está disponível para dispositivos Android. • **Limpar senha**: Desbloqueia o dispositivo selecionado. O dispositivo permanece desbloqueado até que uma nova senha seja fornecida. • **Limpar restrições**: **Somente dispositivos Android e iOS.** Remove todas as configurações que limitam a funcionalidade do dispositivo selecionado. • **Cancelar inscrição do dispositivo**: Cancela a inscrição do dispositivo selecionado a partir do KACE Cloud MDM. • **Redefinição de fábrica**: Restaura as configurações de fábrica do dispositivo selecionado. • **Reiniciar dispositivo**: **Somente dispositivos Android (gerenciado), iOS (supervisionado) e Mac OS.** Reinicia o dispositivo selecionado. • **Dispositivo de desligamento**: **Somente dispositivos iOS (supervisionados) e Mac OS**. Desliga o dispositivo selecionado. • **Ativar Área de Trabalho Remota**: **Somente dispositivos Mac OS.** Permite conexões da área de trabalho remotas com o dispositivo selecionado. • **Desativar Área de Trabalho Remota**: **Somente dispositivos Mac OS.** Desativa conexões da área de trabalho remotas com o dispositivo selecionado. • **Definir senha do firmware**: **Somente dispositivos Mac OS.**	

Item	Descrição	Campo do banco de dados
	Permite que você especifique uma senha para o firmware do dispositivo selecionado. • **Limpar senha do firmware**: **Somente dispositivos Mac OS.** Exclui a senha do firmware do dispositivo selecionado. **Tip:** **DICA:** Esses comandos também estão acessíveis a partir da página de lista *Dispositivos*, no menu **Escolher ação**, quando ações em massa do KACE Cloud MDM estão ativadas. Por padrão, esse recurso está desativado. Para ativá-lo, na página *Configurações gerais*, em *Ações em massa permitidas*, marque a caixa de seleção **Ativar ações em massa do KACE Cloud MDM**. Para obter mais informações, consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador. O comando **Forçar inventário** aparece no menu principal, enquanto os outros comandos ficam disponíveis no menu **KACE Cloud MDM**.	
Comandos de máquinas virtuais VMware	Se o seu ambiente gerenciado incluir uma ou mais máquinas virtuais VMware provisionadas, você pode executar ações do dispositivo nessa página, como ligar e desligar máquinas virtuais. Esses comandos estão disponíveis se os seguintes pré-requisitos forem atendidos: • As máquinas virtuais provisionadas devem ser executadas em um servidor VMware ESXi provisionado versão 5.5.x ou superior.	N/D

Item	Descrição	Campo do banco de dados
	NOTA: O contrato de licença do produto permite que o administrador gerencie um número específico de computadores, servidores e ativos. Cada servidor VMware ESXi provisionado consome uma licença sem agente. Se quiser usar esse recurso, você deve garantir que seu contrato de licença do produto cubra todos os hosts provisionados do ESXi. Para obter mais informações, consulte http://quest.com/docs/Product_Guide.pdf. Para aumentar sua capacidade de licenças, visite https://quest.com/buy. • O VMware Tools deve estar instalado nas máquinas virtuais de destino para poder emitir os comandos **Desligar SO convidado** e **Reiniciar SO convidado**. Os outros comandos não exigem o VMware Tools. • A conta de usuário configurada no inventário deve ter permissões administrativas suficientes para executar essas ações. Os seguintes comandos estão disponíveis quando você seleciona uma máquina virtual VMware provisionada. • **Ligar**: Liga a máquina virtual selecionada. Se a máquina virtual estiver suspensa, essa ação faz com que a máquina virtual suspensa seja ligada. • **Desligar**: Desliga a máquina virtual selecionada. Se a máquina virtual for uma máquina virtual primária tolerante a falhas, isso faz com	

Item	Descrição	Campo do banco de dados
	que uma ou mais máquinas virtuais secundárias também sejam desligadas. • **Suspender**: Suspende a execução da máquina virtual selecionada. • **Reiniciar**: Reinicia a máquina virtual selecionada. Se a máquina virtual estiver ligada no momento, essa ação primeiro a desliga e depois a religa. • **Desligar SO convidado**: Emite um comando para o sistema operacional convidado na máquina virtual selecionada para executar um desligamento limpo de todos os serviços. • **Reiniciar SO convidado**: Emite um comando para o sistema operacional convidado na máquina virtual selecionada para executar uma reinicialização. **Tip:** **DICA:** Esses comandos estão sempre disponíveis na página *Detalhe do dispositivo*. Eles também podem aparecer na página de lista *Dispositivos* no menu **Escolher ação** quando ações em massa em máquinas virtuais forem ativadas. Por padrão, esse recurso está desativado. Para ativá-lo, na página *Configurações gerais*, em *Ações em massa permitidas*, marque a caixa de seleção **Ativar ações em massa de máquinas virtuais**. Para obter mais informações, consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador. Para ver informações completas sobre essas ações de máquinas virtuais, consulte a documentação do VMware ESXi.	

Item	Descrição	Campo do banco de dados
Comandos da máquina virtual do Hyper-V.	Se o seu ambiente gerenciado incluir uma ou mais máquinas virtuais Hyper-V provisionadas, você pode executar ações do dispositivo nessa página, como ligar e desligar máquinas virtuais. Os seguintes comandos estão disponíveis quando você seleciona uma máquina virtual Hyper-V provisionada. • **Ligar**: Liga a máquina virtual selecionada. Se a máquina virtual estiver suspensa, essa ação faz com que a máquina virtual suspensa seja ligada. • **Desligar**: Desliga a máquina virtual selecionada. Se a máquina virtual for uma máquina virtual primária tolerante a falhas, isso faz com que uma ou mais máquinas virtuais secundárias também sejam desligadas. • **Suspender**: Suspende (pausa) a máquina virtual selecionada. • **Retomar**: Retoma uma máquina virtual suspensa. • **Reiniciar**: Reinicia a máquina virtual selecionada. Se a máquina virtual estiver ligada no momento, essa ação primeiro a desliga e depois a religa. • **Desligar SO convidado**: Emite um comando para o sistema operacional convidado na máquina virtual selecionada para executar um desligamento limpo de todos os serviços. • **Reiniciar SO convidado**: Emite um comando para o sistema operacional convidado na máquina virtual selecionada para executar uma reinicialização.	N/D

Item	Descrição	Campo do banco de dados
	Tip: **DICA:** Esses comandos estão sempre disponíveis na página *Detalhe do dispositivo*. Eles também podem aparecer na página de lista *Dispositivos* no menu **Escolher ação** quando ações em massa em máquinas virtuais forem ativadas. Por padrão, esse recurso está desativado. Para ativá-lo, na página *Configurações gerais*, em *Ações em massa permitidas*, marque a caixa de seleção **Ativar ações em massa de máquinas virtuais**. Para obter mais informações, consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador. Para ver informações completas sobre essas ações de máquinas virtuais, consulte a documentação do Hyper-V.	
Comandos do dispositivo Chrome	Se o seu ambiente gerenciado incluir um ou mais dispositivos Chrome provisionados, os seguintes comandos estarão disponíveis quando você selecionar um dispositivo Chrome: • **Mover**: Move um dispositivo provisionado para uma unidade organizacional diferente. • **Desativar**: Desativa um dispositivo provisionado. Você poderá usar esse comando se um dispositivo for perdido ou roubado. • **Reativar**: Ativa um dispositivo desativado anteriormente. • **Desprovisionar**: Remove todas as políticas de provisionamento do dispositivo. Normalmente, você precisa fazer isso para dispositivos que não sejam mais usados em sua	

Item	Descrição	Campo do banco de dados
	organização para que você não precise mais gerenciá-los. **Tip:** **DICA:** Esses comandos estão sempre disponíveis na página *Detalhe do dispositivo*. Eles também podem aparecer na página de lista *Dispositivos* no menu **Escolher ação** quando ações em massa em máquinas virtuais forem ativadas. Por padrão, esse recurso está desativado. Para ativá-lo, na página *Configurações gerais*, em *Ações em massa permitidas*, marque a caixa de seleção **Ativar ações em massa do Chrome OS**. Para obter mais informações, consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador. Para ver informações completas sobre essas ações de dispositivos Chrome, consulte a documentação do Google.	
Comandos do Microsoft Defender	Os seguintes requisitos devem ser atendidos para que um dispositivo gerenciado tenha acesso a esses comandos: • Dispositivo gerenciado por agente ou dispositivo sem agente • Windows 10 ou posterior ou Windows Server 2016 ou posterior • O PowerShell é necessário Os seguintes comandos estão disponíveis: • **Executar uma verificação rápida do Microsoft Defender**: Verifica os locais em que o malware pode ser registrado, como chaves do registro e diretórios de inicialização do Windows. • **Executar uma verificação completa do Microsoft Defender**: Começa	

Item	Descrição	Campo do banco de dados
	executando uma verificação rápida seguida de uma verificação de todas as unidades fixas, removíveis e de rede, conforme aplicável. • **Atualizar assinaturas do Microsoft Defender**: Atualiza as definições antimalware. • **Ativar o Microsoft Defender**: Liga o Microsoft Defender no dispositivo selecionado. • **Desabilitar tráfego de rede**: Desativa o tráfego de rede de e para o dispositivo selecionado. **Tip:** **DICA:** Esses comandos também estão acessíveis a partir da página da lista de *Dispositivos*, no menu **Escolher ação**, quando ações em massa do Microsoft Defender estão ativadas. Por padrão, esse recurso está desativado. Para ativá-lo, na página *Configurações gerais*, em *Ações em massa permitidas*, marque a caixa de seleção **Ativar ações em massa do Microsoft Defender**. Para obter mais informações, consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador.	

Grupo de informações de inventário

Detalhes adicionais sobre itens na seção *Resumo*.

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
Hardware	Informações sobre o hardware do dispositivo. Se o histórico de alteração estiver ativado para esta seção e as informações desta seção tiverem sido alteradas, o link **Mostrar alterações** será exibido ao lado do título. Clique em **Mostrar alterações** para exibir apenas os itens que foram alterados.	

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
	Clique em **Ocultar alterações** para exibir todos os itens.	
Total de RAM	Quantidade total de memória de acesso aleatório (RAM) instalada no dispositivo.	RAM_TOTAL
RAM usada	Quantidade de memória de acesso aleatório (RAM) em uso no dispositivo.	RAM_USED
Máximo de RAM	Quantidade máxima de memória de acesso aleatório (RAM) que o dispositivo pode suportar.	RAM_MAX
Fabricante do sistema	Fabricante do dispositivo.	CS_MANUFACTURER
Modelo do sistema	O modelo do dispositivo.	CS_MODEL
Número do ID do CSP	O número de série do sistema.	CSP_ID_NUMBER
Marca de ativos	**Apenas dispositivos Windows, Chrome e KACE MDM**. A etiqueta de inventário BIOS de um sistema. Um administrador pode usar um utilitário de BIOS para definir esse valor no sistema.	ASSET_TAG
Domínio	O domínio do Windows ao qual o dispositivo está relacionado.	CS_DOMAIN
Barramento principal de placa-mãe	O barramento principal.	MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS
Barramento secundário de placa-mãe	O barramento periférico.	MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS
Processadores	Número de CPU, tipo e fabricante.	PROCESSADORES
Arquitetura	Arquitetura do sistema operacional do dispositivo, como x86 ou x64.	SYS_ARCH
Dispositivo virtual	Usado para identificar dispositivos que são virtuais, como dispositivos executados na plataforma VMware. Não exibido em dispositivos físicos como laptops e servidores.	VIRTUAL
Trusted Platform Module (TPM)	Em dispositivos com o microprocessador dedicado do TPM instalado, exibe as	MACHINE_TPM

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
	especificações e informações sobre se o TPM está habilitado e ativado. Consulte Sobre o Dell Data Protection | Encryption (DDP|E) e informações de criptografia em detalhes do dispositivo.	
Dispositivo AMT da Intel	Dispositivos Windows base Intel com a tecnologia Intel AMT presente, exibe as informações sobre a configuração. Consulte Sobre as informações do Intel AMT em detalhes do dispositivo.	INTEL_AMT
Unidades de CD/DVD	Configuração de unidades de CD-ROM e DVD-ROM instaladas no dispositivo.	CDROM_DEVICES
Dispositivos de som	Informações sobre dispositivos de áudio no dispositivo.	SOUND_DEVICES
Controladores de vídeo	Informações sobre controladores de vídeo no dispositivo.	VIDEO_CONTROLLERS
Monitores	Tipo e fabricante do monitor ligado ao dispositivo. Para dispositivos virtuais, exibe informações sobre o monitor se ele for informado pelo sistema operacional.	MONITOR
Informações de suporte da Apple	Link para a página de suporte na Apple.	N/D
Versão do SMC	A versão do Controlador de Gerenciamento do Sistema da CPU do dispositivo.	BIOS_NAME
Número de série	O número de série do dispositivo.	BIOS_SERIAL_NUMBER
Inicializar versão de ROM	O ROM de inicialização ou a versão do firmware do dispositivo.	BIOS_VERSION
Informações de serviço da Dell	Informações sobre o hardware da Dell, incluindo marca de serviço, tipo de sistema, data de envio, país e informações de garantia. Esta seção também inclui uma coluna de *Dias restantes*, que indica o número de dias que restam do período de garantia, e uma coluna de *Última atualização*,	DELL_WARRANTY

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
	que indica a última vez que as informações de garantia foram atualizadas. Para atualizar as Informações de serviço da Dell, clique em **Atualizar**.	
Nome do BIOS	Nome do BIOS.	BIOS_NAME
Versão do BIOS	Versão do BIOS.	BIOS_VERSION
Data da versão da BIOS	A data em que a versão do BIOS foi lançada.	BIOS_DATE
Fabricante do BIOS	Fabricante do BIOS.	BIOS_MANUFACTURER
Descrição do BIOS	Descrição do BIOS.	BIOS_DESCRIPTION
Número de série do BIOS	Número de série do BIOS.	BIOS_SERIAL_NUMBER
Toner preto - Descrição	**Apenas impressoras**. A marca e o modelo do toner preto.	
Toner preto - Nível máximo	**Apenas impressoras**. O nível máximo de pó do toner preto.	
Toner preto - Nível atual	**Apenas impressoras**. O nível atual do pó do toner preto. Se o toner não estiver instalado, será exibida uma mensagem nesse campo.	
Toner ciano - Descrição	**Apenas impressoras coloridas**. A marca e o modelo do toner ciano.	
Toner ciano - Nível máximo	**Apenas impressoras coloridas**. O nível máximo do pó do toner ciano.	
Toner ciano - Nível atual	**Apenas impressoras coloridas**. O nível atual do pó do toner ciano. Se o toner não estiver instalado, será exibida uma mensagem nesse campo.	
Toner magenta - Descrição	**Apenas impressoras coloridas**. A marca e o modelo do toner magenta.	
Toner magenta - Nível máximo	**Apenas impressoras coloridas**. O nível máximo do pó do toner magenta.	

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
Toner magenta - Nível atual	**Apenas impressoras coloridas**. O nível atual do pó do toner magenta. Se o toner não estiver instalado, será exibida uma mensagem nesse campo.	
Toner amarelo - Descrição	**Apenas impressoras coloridas**. A marca e o modelo do toner amarelo.	
Toner amarelo - Nível máximo	**Apenas impressoras coloridas**. O nível máximo do pó do toner amarelo.	
Toner amarelo - Nível atual	**Apenas impressoras coloridas**. O nível atual do pó do toner amarelo. Se o toner não estiver instalado, será exibida uma mensagem nesse campo.	
Volume **n**	O tipo e tamanho do sistema de arquivo da unidade de disco e quantidade de espaço usado na unidade de disco. Para visualizar as alterações no uso da unidade, clique no link **Mostrar histórico de uso** deste campo. Essas informações são atualizadas quando o uso sofre alterações para mais ou menos de 5%. Há uma entrada para cada volume.	MACHINE_DISKS
Informações de serviço da Lenovo	**Apenas dispositivos Lenovo**. Informações sobre o dispositivo Lenovo selecionado. Esta seção é preenchida quando você fornecer as chaves de API do fabricante na página *Configurações gerais*. Para obter mais informações, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.	
	Produto: O nome do dispositivo Lenovo selecionado.	PRODUTO
	Adquirido: A data em que o dispositivo Lenovo selecionado foi adquirido.	ADQUIRIDO

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
	Enviado: A data em que o dispositivo Lenovo selecionado foi enviado.	ENVIADO
	Na garantia: Indica se o dispositivo Lenovo selecionado está coberto pela garantia (*Sim* ou *Não*).	IN_WARRANTY
	País: O país onde a impressora Lenovo selecionada foi adquirida.	COUNTRY
	UpgradeUrl: O URL que contém informações da atualização.	UPGRADE_URL
	Última atualização: O carimbo de data e hora de quando as informações do dispositivo foram atualizadas pela última vez.	
	ID: A ID da garantia.	ID
	Tipo: O tipo de garantia: *DESCONHECIDA*, *BASE*, *ATUALIZAÇÃO*, *ESTENDIDA* ou *INSTANTÂNEA*.	TIPO
	Data de início: A data de início da garantia.	START_DATE
	Data de término: A data de término da garantia.	END_DATE
	Nome: O nome da garantia.	
	Descrição: A descrição da garantia, conforme aplicável.	DESCRIÇÃO
Impressoras	Impressoras que o dispositivo está configurado para usar.	IMPRESSORAS
Interfaces de rede	O tipo de interface de rede, como placa Ethernet ou adaptador Bluetooth, e detalhes como o endereço IP, se o DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) estiver ativado ou desativado para o IPv4 (Internet Protocol version 4) associado.	MACHINE_NICS
Dados SNMP	Os resultados de um Percurso completo SNMP de dados na MIB (base de informações	

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
	de gerenciamento) em um dispositivo, se você configurar o tipo de descoberta de dispositivo *Autenticado* para executar um Percurso completo. Esta seção não aparece se a descoberta foi feita com uma GET em massa.	
Endereço MAC	O endereço MAC sem fio do dispositivo.	MAC_ADDRESS
DHCP	Um indicador que mostra se o DHCP está ativado para o endereço IPv4 associado a essa interface de rede.	
Configuração do host IPv6	Uma lista contendo um ou mais endereços IPv6 (Internet Protocol version 6) disponíveis na interface de rede. Para cada item listado, esta seção exibe seu endereço IPv6 completo e o número de bits do prefixo do endereço IPv6. Um prefixo IPv6 geralmente consiste em 64 bits.	
Nome do host DNS	O nome do host associado a essa interface de rede.	
Wi-Fi	**Somente dispositivos KACE MDM**. O endereço MAC ou IP do dispositivo.	
SO Chrome	Informações relacionadas ao Chrome. **NOTA:** Os valores do Chrome estão na tabela MACHINE_CHROMEOS_DETAIL e não na tabela MACHINE.	N/D
ID da API do diretório	A ID exclusiva do dispositivo Chrome.	DEVICE_ID
Status	O status do dispositivo Chrome: ACTIVE, DEPROVISIONED, INACTIVE, RETURN_APPROVED, RETURN_REQUESTED, SHIPPED, UNKNOWN.	STATUS
Data final do suporte	A data final em que haverá suporte para o dispositivo. Isso é aplicável apenas aos dispositivos	SUPPORT_END_DATE

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
	comprados diretamente ao Google.	
Usuário personalizado	O usuário do dispositivo, conforme anotado pelo administrador.	ANNOTATED_USER
Local personalizado	O endereço ou localização do dispositivo, conforme anotado pelo administrador.	ANNOTATED_LOCATION
Número do pedido	O número do pedido do dispositivo. Apenas dispositivos comprados diretamente ao Google possuem número de ordem.	ORDER_NUMBER
Versão do Chrome	A versão do sistema operacional do dispositivo Chrome.	OS_VERSION
Versão da plataforma	A versão da plataforma do dispositivo Chrome.	PLATFORM_VERSION
Versão do firmware	A versão do firmware do dispositivo Chrome.	FIRMWARE_VERSION
Modo de inicialização	O modo de inicialização do dispositivo.	BOOT_MODE
Unidade organizacional	O caminho pai completo com o nome da unidade da organização do Google associado ao dispositivo.	ORG_UNIT_PATH
Expiração da atualização automática	A data e a hora até que o dispositivo recebe atualizações automáticas.	AUTO_UPDATE_EXPIRATION
Informações móveis	Informações de dispositivos gerenciados pelo KACE Mobile Device Manager (KMDM) e Workspace ONE®	N/D
UDID	O Identificador único de dispositivo do dispositivo. Somente para dispositivos iOS.	UDID
Firmware do modem	A versão do firmware do dispositivo móvel.	FIRMWARE_VERSION
Tipo de dispositivo	**Somente dispositivos DMM**. O tipo de dispositivo móvel. Os	DEVICE_TYPE

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
	exemplos são iPhone, iPad, iPod, telefone Android e tablet Android.	
ICCID	**Somente dispositivos KACE MDM e DMM**. O número de série único do cartão SIM do dispositivo.	ICCID
IMEI	**Somente dispositivos KACE MDM e DMM**. Número de identidade internacional de equipamento móvel do dispositivo.	IMEI
Roaming de voz ativado	**Apenas telefones Android MDM KACE**. Um indicador que mostra se o telefone Android KACE MDM selecionado tem o roaming de voz ativado.	VOICE_ROAMING_ENABLED
Roaming de dados ativado	**Apenas telefones Android MDM KACE**. Um indicador que mostra se o telefone Android KACE MDM selecionado tem o roaming de dados ativado.	DATA_ROAMING_ENABLED
MEID	**Somente dispositivos KACE MDM**. O Identificador de equipamento móvel. É o identificador exclusivo do dispositivo móvel selecionado.	MEID
Telefone	**Somente dispositivos DMM**. Número do telefone associado ao dispositivo.	PHONE_NUMBER
Operadora de telefonia celular	**Somente dispositivos KACE MDM e DMM**. A rede móvel da operadora.	TRANSPORTADORA
Endereço MAC do Bluetooth	**Somente dispositivos DMM**. Endereço de Controle de acesso à mídia do Bluetooth no dispositivo.	BLUETOOTH_MAC
Nível da bateria	**Somente dispositivos KACE MDM e DMM**. Quantidade de carga da bateria na última atualização, em percentagem.	BATTERY_LEVEL
Última verificação	O carimbo de data e hora de quando as informações do dispositivo foram atualizadas pela última vez.	LAST_CHECK_IN

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
Hora da última inscrição	A data e a hora da última inscrição do dispositivo no console Google Admin.	LAST_ENROLLMENT_TIME
Inscrito	**Somente dispositivos KACE MDM e Workspace ONE**. A data e hora da última inscrição do dispositivo no console KACE MDM ou Workspace ONE.	IS_ENROLLED
Supervisionado	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS**. Um indicador que mostra se o dispositivo iOS KACE MDM selecionado é supervisionado. Esse é o nível mais alto de controle em um dispositivo iOS.	IS_SUPERVISED
Modo perdido	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS supervisionados**. Um indicador que mostra se o dispositivo iOS KACE MDM selecionado está no modo Perdido. O modo Perdido impede que um dispositivo seja desbloqueado por um terceiro.	IS_LOST
Criptografado	**Somente dispositivos KACE MDM**. Um indicador que mostra se o dispositivo iOS KACE MDM selecionado está no modo Criptografado.	IS_ENCRYPTED
Serviço de localizador ativado	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS**. Um indicador que mostra se o dispositivo iOS KACE MDM selecionado tem o Serviço de localizador ativado. Esse serviço recupera as informações de localização do dispositivo, se o dispositivo estiver respondendo.	LOCATOR_SERVICE_ENABLED
Bloqueio de ativação ativado	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS**. Um indicador que mostra se o bloqueio de ativação está ativado no dispositivo iOS KACE MDM selecionado. Esse recurso impede outra pessoa de usar um dispositivo iOS se ele for perdido ou roubado.	ACTIVATION_LOCK_ENABLED
Na raiz	**Apenas dispositivos KACE MDM para Android**. Um indicador que mostra se o sistema operacional do dispositivo Android	IS_ROOTED

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
	KACE MDM selecionado está desbloqueado.	
Conformidade	**Somente dispositivos Workspace ONE**. Indica se o dispositivo atende às regras de conformidade predefinidas do Workspace ONE.	IS_COMPLIANT
Rede móvel atual	**Somente dispositivos Workspace ONE**Nome da rede móvel associada ao dispositivo Workspace ONE.	N/D
Código de bypass do bloqueio de ativação	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS gerenciados pelo DEP**. O código de bypass que pode ser usado como a senha do dispositivo, quando o bloqueio de ativação está ativado.	ACTIVATION_LOCK_BYPASS_CODE
Permitir bloqueio de ativação supervisionado	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS gerenciados pelo DEP**. Indica se o bloqueio de ativação está habilitado para o dispositivo. O bloqueio de ativação permite que os usuários ignorem a senha e façam login no dispositivo com o código de bypass de bloqueio de ativação.	ACTIVATION_LOCK_ALLOWED
Gerenciado por DEP	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS**. Indica se o dispositivo é gerenciado pelo Programa de registro de dispositivos (DEP, Device Enrollment Program) da Apple.	IS_DEP_MANAGED
Perfil do DEP	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS gerenciados pelo DEP**. O nome do perfil do DEP associado ao dispositivo.	DEP_PROFILE
Perfil do DEP atribuído por	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS gerenciados pelo DEP**. O nome da conta de usuário que atribuiu o perfil do DEP ao dispositivo.	DEP_ASSIGNED_BY
Data de atribuição do perfil do DEP	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS gerenciados pelo DEP**. A data em que o perfil do DEP é atribuído ao dispositivo.	DEP_ASSIGNED_DATE

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
Status do perfil do DEP	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS gerenciados pelo DEP**. O status de gerenciamento do dispositivo: • **Atribuído**: O DEP da Apple recebeu um perfil e ele está pronto para ser atribuído ao dispositivo. • **Vazio**: o perfil não está atribuído ao dispositivo. • **Enviado**: um perfil é entregue ao dispositivo ativado. • **Removido**: um perfil foi atribuído ao dispositivo, mas foi removido. Quando o dispositivo for reativado, o KACE MDM não o gerenciará mais.	DEP_PROFILE_STATUS
Dispositivo configurado	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS gerenciados pelo DEP**.	IS_DEP_CONFIGURED
Não incomodar	Indica se o dispositivo está no modo Não incomodar.	DO_NOT_DISTURB_ENABLED
ID do dispositivo Exchange	A ID do Microsoft Exchange foi atribuída ao dispositivo.	EAS_DEVICE_ID
Primeira inscrição	A data em que o dispositivo foi inscrito no KACE MDM.	ENROLLMENT_DATE
iCloud habilitado	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS**. Indica se a nuvem está habilitada nos dispositivos.	ICLOUD_ENABLED
Último backup do iCloud	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS**. A data em que foi feito o último backup do Apple iCloud no dispositivo.	ICLOUD_LAST_BACKUP
Conectado ao iTunes	**Apenas dispositivos KACE MDM para iOS**. Indica se o dispositivo está conectado ao iCloud.	IS_ITUNES_ACCOUNT_ACTIVE
Recebido por Wi-Fi	**Apenas dispositivos KACE MDM para Android**. O número de bytes que o dispositivo recebeu por meio de uma rede Wi-Fi.	WIFI_BYTES_RECV

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
Enviado por Wi-Fi	**Apenas dispositivos KACE MDM para Android**. O número de bytes que o dispositivo enviou por meio de uma rede Wi-Fi.	WIFI_BYTES_SENT
Recebido por WWAN	**Apenas dispositivos KACE MDM para Android**. O número de bytes que o dispositivo recebeu por meio de uma rede móvel.	WWAN_BYTES_RECV
Enviado por WWAN	**Apenas dispositivos KACE MDM para Android**. O número de bytes que o dispositivo enviou por meio de uma rede móvel.	WWAN_BYTES_SENT
Agente	Informações relacionadas ao Agente.	N/D
Versão de Agente	Número da versão do Agente do KACE instalado no dispositivo.	CLIENT_VERSION
Conectado	Horário em que o serviço Agent Messaging Protocol do dispositivo foi conectado à solução.	CONNECT_TIME
Desconectado	Se estiver desconectado, o horário em que o serviço Agent Messaging Protocol do dispositivo foi desconectado da solução.	DISCONNECT_TIME
ID KACE	Cadeia de caracteres usada para identificar o dispositivo no banco de dados da solução.	KUID
ID de banco de dados	O número exclusivo usado para identificar o dispositivo no banco de dados da solução.	ID
Entrada manual	Um campo indicando que as informações de inventário foram adicionadas manualmente, seja pelo WSAPI ou por carregamento de XML.	MANUAL_ENTRY
Tipo de entrada do dispositivo	Um campo que indica como o dispositivo está sendo gerenciado: *Dispositivo do Agente*, *Dispositivo sem Agente* ou *Registro inserido manualmente*. Clique em **Editar** para alterar os protocolos de conexão.	N/D

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
Último inventário	Hora do último relatório de inventário.	LAST_INVENTORY
Última sincronização	Em dispositivos gerenciados pelo Agente, a hora do último check-in do dispositivo na solução. Em dispositivos sem Agente, a hora da última vez que a solução se conectou ao dispositivo e coletou o inventário.	LAST_SYNC
Última atualização do agente	Horário da atualização mais recente do Agente do KACE, se houver.	LAST_CLIENT_UPDATE
Tarefas do Konductor	O status das tarefas em execução no momento ou daquelas que estão programadas para serem executadas em dispositivos gerenciado pelo agente. Esta seção exibe as seguintes informações sobre cada tarefa: • **Tipo de tarefa**: O tipo da tarefa. Dependendo da configuração da solução, os tipos de tarefa podem incluir alertas, inventário, kbot, carregamento de krash e atualizações de script. • **Hora inicial**: A hora de início da tarefa. • **Concluído**: A hora do término da tarefa. • **Próximo agendado**: A próxima hora de execução agendada para a tarefa. • **Tempo limite**: O tempo limite para a conclusão da tarefa. • **Prioridade**: importância ou classificação da tarefa. Essas informações também são exibidas na página de lista *Tarefas do agente*. Para obter mais informações, consulte Visualização do status da tarefa do agente.	N/D
Quarentena	Informações relacionadas à autenticação do Agente do KACE.	N/D

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
Registro de quarentena	Um link para os detalhes da quarentena para este Agente. Para obter mais informações, consulte Como registrar o Agente do KACE na solução.	KUID
Hora aprovada	A data e a hora em que o Agente do KACE é autenticado pela solução.	APPROVED_TIME
Token usado	Se o Agente do KACE usou um token para se registrar na solução, este campo incluirá o nome do token e um link para os detalhes do token.	TOKEN_ID
Aprovado por	Se o Agente do KACE tiver sido conetado à solução depois de receber acesso do administrador da solução, este campo incluirá o nome do usuário administrativo que aprovou a conexão do agente.	APPROVED_BY
Usuário	Informações relacionadas ao usuário do dispositivo.	N/D
Usuário conectado	Usuário atualmente conectado ao dispositivo. Essa entrada inclui o nome de usuário e o domínio ao qual ele pertence.	USER_LOGGED
Nome completo de usuário	O nome completo do usuário que é proprietário do dispositivo.	USER_FULLNAME
Nome de usuário	Nome do atual usuário.	USER_NAME
Domínio do usuário	O domínio ao qual o usuário pertence.	USER_DOMAIN
Sistema operacional	Informações sobre o sistema operacional do dispositivo.	N/D
Nome	Sistema operacional do dispositivo, como Windows, Mac OS X ou Linux.	OS_NAME
Pacote de serviços	O número da versão do pacote de serviços (Windows ou SUSE Linux Enterprise Server apenas).	SERVICE_PACK
Versão do sistema operacional	Número da versão do sistema operacional.	OS_VERSION

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
Versão do Build do sistema operacional	Número da compilação do sistema operacional.	OS_BUILD
Número	O número do sistema operacional.	OS_NUMBER
Arquitetura do sistema operacional	Arquitetura do sistema operacional do dispositivo, como x86 ou x64.	OS_ARCH
Domínio	O domínio do Windows ao qual o dispositivo está relacionado.	CS_DOMAIN
Sistema operacional instalado em	Data em que o sistema operacional foi instalado.	OS_INSTALLED_DATE
Última inicialização	Duração do tempo em que o sistema operacional ficou em execução.	LAST_REBOOT
Duração da operação desde a última reinicialização	Período de tempo que o dispositivo está em execução desde que foi reiniciado.	UPTIME
Diretório do sistema	Local do diretório do sistema.	SYSTEM_DIRECTORY
Tamanho do registro	Tamanho do registro.	REGISTRY_SIZE
Tamanho máx. de registro	Tamanho máximo do registro.	REGISTRY_MAX_SIZE
Tamanho de arquivo de paginação	O tamanho atual do Windows Pagefile.	PAGEFILE_SIZE
Tamanho máx. de arquivo de paginação	O tamanho máximo do Windows Pagefile.	PAGEFILE_MAX_SIZE
Versão do IE	Versão do Internet Explorer instalada no dispositivo.	IE_VERSION
Versão do Edge	A versão do Microsoft Edge instalada no dispositivo.	EDGE_VERSION
Status do WMI	Status do serviço de Instrumentação de gerenciamento do Microsoft Windows (WMI) (apenas para dispositivos Windows).	WMI_STATUS
Criptografia da unidade	Informações sobre criptografia se um cliente DDP|E foi instalado em um dispositivo, bem como o BitLocker ou FileVault2.	

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
	Consulte Sobre o Dell Data Protection | Encryption (DDP|E) e informações de criptografia em detalhes do dispositivo.	
Resumo de criptografia da unidade	Identifica a tecnologia de criptografia em vigor e se a criptografia está habilitada.	N/D
Dell Data Protection | Encryption (DDP|E)	Informações de status e configuração sobre o DDP|E.	N/D
BitLocker	Informações de status e configuração sobre o Windows BitLocker.	N/D
FileVault	Informações de status e configuração sobre o Mac OS X FileVault 2.	N/D
Local	Informações de dispositivos gerenciados pelo Workspace ONE ou KACE MDM Cloud.	
Endereço	A rua do dispositivo de destino selecionado.	STREET_ADDRESS
Cidade	A cidade onde o dispositivo selecionado está.	LOCALITY
Estado/província	O estado ou a província onde o dispositivo selecionado está.	REGION
País	O país onde o dispositivo está.	COUNTRY
Latitude	Latitude do dispositivo detectado durante a última atualização.	LATITUDE
Longitude	Longitude do dispositivo detectado durante a última atualização.	LONGITUDE
Última atualização	O carimbo de data e hora de quando as informações do dispositivo foram atualizadas pela última vez.	LAST_UPDATE
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.	NOTAS
Máquinas virtuais	Quando um host ESXi ou um servidor Hyper-V é selecionado, este grupo lista as máquinas	

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
	virtuais associadas ao dispositivo selecionado. Algumas das informações nessa lista estarão disponíveis somente se as ferramentas VMware/serviços Microsoft Integration estiverem instalados nas máquinas virtuais. Se algumas colunas não estiverem preenchidas, isso poderá ser devido à falta de ferramentas VMware ou serviços do Microsoft Integration.	
Nome	Nome da máquina virtual.	NOME
Nome do host	Nome de host atribuído à máquina virtual. Se uma máquina virtual já estiver provisionada pelo Agente do KACE, o nome dela será exibida nessa coluna como um hiperlink. Ao clicar no link, a página é atualizada para exibir os detalhes do dispositivo da máquina virtual provisionada.	NOME DE HOST
Endereço IP	Endereço IP primário atribuído à máquina virtual.	IP
Estado	Indica se a máquina virtual está em execução. Valores possíveis: • **0 - Em execução**: A máquina virtual está sendo executada normalmente. • **1 - Desligando**: A máquina virtual apresenta um comando de desligamento pendente. • **2 - Redefinindo**: A máquina virtual apresenta um comando de redefinição pendente. • **3 – Em espera pendente**: A máquina virtual apresenta um comando de espera pendente. • **4 – Sem execução**: A máquina virtual não está sendo executada. • **5 – Desconhecido**: As informações da máquina virtual não estão disponíveis.	MACHINE_VIRTUAL_STATE

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
Status	Status da máquina virtual. Valores possíveis: • **0 – OK**: Sem problemas. • **1 – Aviso**: Possível problema. • **2 - Erro: Problemas definidos**. • **3 – Desconhecido**: Status desconhecido.	MACHINE_VIRTUAL_STATUS
Versão do hardware	A versão de hardware de uma máquina virtual reflete os recursos de hardware virtual aceitos por ela.	HARDWARE_VERSION
Hipervisores	Quando um vCenter ou um ambiente SCVMM é selecionado, este grupo lista os hipervisores gerenciados por vCenter ou SCVMM.	
Nome do host	Nome do host atribuído ao host ESXi ou servidor Hyper-V. Se um dispositivo ESXi ou Hyper-V já tiver sido adicionado ao inventário, o nome dele será exibido como um hiperlink nessa coluna. Ao clicar no link, a página é atualizada para exibir os detalhes do dispositivo selecionado.	N/D
Plataforma	A plataforma e a versão do hipervisor ESXi ou Hyper-V associado.	PLATAFORMA
Endereço IP	Endereço IP atribuído ao host ESXi.	N/D
Máquinas virtuais	A quantidade de máquinas virtuais no ESXi ou no hipervisor Hyper-V.	N/D
Número de série do sistema	O número de série do dispositivo que hospeda o hipervisor ESXi ou Hyper-V.	N/D
Status	Status do host ESXi.	N/D
Informações de implantação da SDA	Quando você seleciona um dispositivo implantado da Solução de implantação de sistema (SDA)	

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
	KACE, esse grupo exibe os detalhes da implantação.	
Hora de implantação	A hora em que a implantação é concluída com sucesso.	SDA_DEPLOYMENT_TIME
Tipo de implantação	O tipo da implantação, como Instalação com script, Imagem do sistema ou Implantação personalizada.	SDA_DEPLOYMENT_TYPE
Nome da implantação	O nome da implantação, conforme especificado na KACE SDA.	SDA_DEPLOYMENT_NAME
URL da implantação	O URL para a implantação na KACE SDA associada.	SDA_DEPLOYMENT_URL
ID da implantação	A ID da implantação na KACE SDA.	SDA_SCRIPTED_INSTALLATION_ID
Nome do SDA	O nome de host ou endereço IP da KACE SDA.	SDA_NAME
URL da SDA	O URL da KACE SDA.	SDA_URL
Baterias	Este grupo exibe informações de bateria para dispositivos gerenciados por agentes Windows, Linux e MacOS.	
Carregar	A porcentagem de capacidade atual da bateria.	CHARGE_PERCENT
Química	**Apenas dispositivos Windows e Linux**. O tipo de bateria, como Íon de Lítio, e assim por diante.	CHEMISTRY
Capacidade atual (mWh)	A capacidade atual da bateria.	CURRENT_CAPACITY
Capacidade do projeto (mWh)	A capacidade máxima da bateria por padrão.	DESIGN_CAPACITY
Capacidade de carga total (mWh)	Capacidade máxima atual da bateria. Esse valor degrada ao longo do tempo.	FULL_CHARGE_CAPACITY
Integridade (%)	A porcentagem da capacidade atual da bateria em comparação com sua capacidade máxima projetada.	HEALTH_PERCENT

Seção ou Item	Descrição	Campo do banco de dados
Fabricante	O fabricante da bateria.	MANUFACTURER
Nome	O nome ou modelo da bateria.	NOME
Conectada	Um indicador de se a bateria está conectada atualmente a uma fonte de energia.	PLUGGED_IN
Contagem de recargas	**Somente dispositivos MacOS**. O número de vezes que a bateria foi recarregada.	RECHARGE_COUNT
Número de série	O número de série da bateria.	NÚMERO DE SÉRIE
Tempo restante (minutos)	O número de minutos após os quais a bateria fica descarregada. Quando a bateria está conectada, este campo está em branco.	TIME_REMAINING

Grupo de software

Detalhes sobre os aplicativos instalados no dispositivo, incluindo informações de patches, processos em execução e programas de inicialização.

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
Programas instalados	Uma lista dos softwares instalados no dispositivo. Se o histórico de alteração estiver ativado para esta seção e as informações desta seção tiverem sido alteradas, o link **Mostrar alterações** será exibido ao lado do título. Clique em **Mostrar alterações** para exibir apenas os itens que foram alterados. Clique em **Ocultar alterações** para exibir todos os itens.	N/D
Software localizado	Os aplicativos localizados são executáveis no inventário da solução que corresponde às definições de aplicativos no Catálogo de software. É possível ativar a medição para aplicativos e suítes localizados, marcá-los como Não permitidos, e adicionar informações de licença para eles. Além disso, a lista de aplicativos localizados pode ser exportada para um formato CSV. É possível exportar a lista de aplicativos localizados, a lista de não catalogados e a lista catalogada localmente; não é	N/D

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
	possível exportar o Catálogo de software inteiro.	
Software medido	Os aplicativos para os quais a medição foi ativada.	N/D
Campos de inventário personalizados	Lista de Campos de inventário personalizados criados para este dispositivo, junto com o nome e valor do campo.	N/D
Arquivos carregados	Os arquivos que foram carregados na solução deste dispositivo usando a ação de script *carregar um arquivo*.	N/D
Os patches relatados foram instalados no inventário de software	Patches da Microsoft que foram instalados no dispositivo. Se o histórico de alteração estiver ativado para esta seção e as informações desta seção tiverem sido alteradas, o link **Mostrar alterações** será exibido ao lado do título. Clique em **Mostrar alterações** para exibir apenas os itens que foram alterados. Clique em **Ocultar alterações** para exibir todos os itens.	N/D
Executando processos	Lista de processos em execução no dispositivo. Se o histórico de alteração estiver ativado para esta seção e as informações desta seção tiverem sido alteradas, o link **Mostrar alterações** será exibido ao lado do título. Clique em **Mostrar alterações** para exibir apenas os itens que foram alterados. Clique em **Ocultar alterações** para exibir todos os itens.	N/D
Programas de inicialização	Lista de programas de inicialização no dispositivo. Se o histórico de alteração estiver ativado para esta seção e as informações desta seção tiverem sido alteradas, o link **Mostrar alterações** será exibido ao lado do título. Clique em **Mostrar alterações** para exibir apenas os itens que foram alterados. Clique em **Ocultar alterações** para exibir todos os itens.	N/D

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
Serviços	Lista de serviços em execução no dispositivo. Se o histórico de alteração estiver ativado para esta seção e as informações desta seção tiverem sido alteradas, o link **Mostrar alterações** será exibido ao lado do título. Clique em **Mostrar alterações** para exibir apenas os itens que foram alterados. Clique em **Ocultar alterações** para exibir todos os itens.	N/D

Grupo de atividades

Informações sobre ações a serem realizadas no dispositivo.

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
Monitoramento	Informações relacionadas ao monitoramento do servidor, se ativado e se o sistema operacional do dispositivo for compatível. Se o sistema operacional não for compatível, o fato é declaro em uma mensagem. Se o dispositivo for elegível para monitoramento, mas não estiver com o monitoramento ativado, o botão **Habilitar monitoramento** será exibido.	N/D
Ativo/Pausado	Se o monitoramento está ativado neste dispositivo.	N/D
Perfis	Perfis de critérios de alerta que são atribuídos a este dispositivo.	N/D
Janelas de manutenção	Janelas de manutenção atribuídas a este dispositivo.	N/D
Nível/Alerta	Alertas que estão ativos neste dispositivo, com os ícones indicando o nível do alerta.	N/D
Rótulos do patch	Rótulos atribuídos a este dispositivo. Rótulos são usados para organizar e categorizar inventário e ativos.	N/D
Falha em instalações gerenciadas	Uma lista de instalações gerenciadas que falharam ao serem instaladas. Para	N/D

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
	acessar os detalhes sobre as Instalações Gerenciadas, clique no link **Detalhes da instalação gerenciada**.	
Lista de instalação gerenciada	Uma lista de instalações gerenciadas agendadas para serem enviadas ao dispositivo da próxima vez em que ele for conectado à solução.	N/D
Tíquetes do Service desk	Lista de tíquetes associados a este dispositivo. Esses podem ser tíquetes atribuídos ao proprietário do dispositivo ou tíquetes enviados pelo proprietário do dispositivo. Para ver detalhes de um tíquete, clique no ID do tíquete (por exemplo, TICK:0032).	N/D
Configurações do inventário SNMP	Uma lista de Configurações de inventário de SNMP associadas a este dispositivo. Para acessar os detalhes das configurações ou para adicionar configurações, clique em **Gerenciar configurações do SNMP associado**.	N/D

Grupo de segurança

Informações relacionadas à aplicação de patches e vulnerabilidades do dispositivo.

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
Status de detecção/implantação de patches	Lista dos patches detectados e implantados no dispositivo. Se forem feitas tentativas de patch, mas elas falharem, você pode clicar em **Redefinir tentativas** a fim de redefinir o número de tentativas de patch para o máximo permitido.	N/D
Lista de nível 5 de ameaça	Ameaças que são prejudiciais a aplicativos, processos, itens de inicialização ou serviços do dispositivo.	N/D
Status da atualização do recurso do Windows	Uma lista das tarefas da atualização do recurso do Windows detectadas e implantadas no dispositivo. Se forem feitas tentativas de atualização, mas elas falharem, você poderá clicar em **Redefinir**	

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
	tentativas a fim de redefinir o número de tentativas de patch para o máximo permitido.	
Informações do repositório do pacote Linux	Uma lista de URLs para os repositórios de pacotes Linux associados ao dispositivo.	N/D
Status dos upgrades do pacote Linux	Lista dos patches detectados e implantados no dispositivo. Se forem feitas tentativas de patch, mas elas falharem, você pode clicar em **Redefinir tentativas** a fim de redefinir o número de tentativas de patch para o máximo permitido.	N/D
Microsoft Defender	Uma lista dos componentes do Microsoft Defender e suas propriedades, incluindo seu resumo, antimalware, antispyware e antivírus, inspeção de rede antivírus, proteção em tempo real e proteção contra violação.	N/D
Histórico de ameaças do Microsoft Defender	Uma lista das ameaças detectadas pelo Microsoft Defender. Para cada ameaça, a lista exibe seu nome, a data e a hora em que foi detectada pela primeira vez, a gravidade, se a ameaça está em quarentena e se a ameaça foi iniciada e está ativa. Para obter detalhes adicionais, clique em uma ameaça e, na caixa de diálogo exibida, você pode revisar a categoria, o tipo, o status de inicialização, a origem da detecção e os arquivos afetados.	N/D

Grupo do Dell Command | Monitor

Informações adicionais de inventário sobre determinados sistemas clientes da Dell usando o Dell Command | Monitor.

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
Alertas	Entradas de log do DCM. Podem indicar erros de hardware detectados pelo firmware.	N/D
Hardware	Informações coletadas contendo especificações detalhadas da bateria e de dados de uso, presença e configuração do processador de serviços,	N/D

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
	inventário de memória e monitores Dell anexados.	

Para v as classes e as propriedades consultadas pela solução usando o Dell Command | Monitor, consulte .

Grupo de atualizações da Dell

Informações sobre atualizações e inventário (somente para dispositivos Dell).

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
Status de detecção/implantação das atualizações da Dell	Uma lista das atualizações da Dell detectadas e implantadas no dispositivo e de quaisquer cronogramas relacionados. Se forem feitas tentativas de atualização, mas elas falharem, você poderá clicar em **Redefinir tentativas** para redefinir o número de tentativas de atualização para o máximo permitido.	N/D

Grupo de logs e diagnósticos

Informações relacionadas a registros da solução.

- **Registros do serviço de gerenciamento**: A principal função do serviço de gerenciamento da solução é executar os KScripts off-line. Os registros do Serviço de gerenciamento exibem as etapas realizadas pelo Gerenciamento
- Serviço para executar os KScripts off-line. Essas etapas incluem download de dependências e validação do arquivo KBOTS. Qualquer erro na execução do KScript offline é registrado nos registros do serviço de gerenciamento.
- **Registros de bootstrap**: A solução envia uma solicitação de bootstrap para obter informações de inventário para um dispositivo que fez check-in pela primeira vez. Os logs associados a essa solicitação são exibidos nos registros de bootstrap.
- **Registros do cliente**: A solução envia uma solicitação para que o Agente obtenha informações de inventário periodicamente. Um script é executado no dispositivo, em seguida, as informações de inventário são enviadas para a solução e o inventário é carregado na solução. Os logs do agente exibem essas ações.
- **Atualizador de scripts**: Uma solicitação é iniciada periodicamente do dispositivo para obter as informações mais recentes relacionadas a alterações nos KScripts off-line. Os registros do Atualizador de scripts exibem essas informações.
- **Mensagens de status de inventário sem agente**: O registro exibe mensagens relativas a coleta e envio de dados de inventário de dispositivos gerenciados sem agentes.

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
Registros do agente	Os registros do Agente do KACE.	N/D
Arquivos de diagnóstico do Agente	Arquivos carregados selecionando **Escolher ação** > **Carregar arquivos do Agente**nesta página.	N/D

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
Registros de instalação do console do usuário	Detalhes sobre pacotes do **Console do usuário** instalados neste dispositivo.	N/D
Registros de scripts	Scripts, como os de Política de configuração, executados neste dispositivo, junto com o status disponível de qualquer script em andamento.	N/D
Dados de log do dispositivo no lado do servidor	Entradas de log do dispositivo selecionado. Esta seção mostra as últimas cinco entradas de cada log relacionado, permitindo que você solucione todos os problemas existentes.	N/D
Atividade do dispositivo	**Somente dispositivos Chrome**. Ele mostra a data em que o dispositivo esteve ativo pela última vez, o tempo em que o dispositivo esteve ativo e o histórico de atividades. Cada entrada no histórico de atividades mostra a data e a duração ou cada sessão do usuário.	N/D

Grupo de ativos

Esta seção exibe os detalhes do Ativo associado ao dispositivo. Clicar no link **Editar este ativo** permite que você edite as informações de ativos.

Seção	Descrição	Campo do banco de dados
Informações de ativos	Detalhes como a data e hora que o registro foi criado e modificado pela última vez, Tipo de ativo, como dispositivo, e o nome do ativo.	N/D
Códigos de barra	Os códigos de barra associados a esse ativo, se houver.	N/D
Ativos relacionados	Ativos que estão relacionados a este ativo, como ativos primários ou secundários.	N/D
Histórico de tarefas	Uma lista das tarefas executadas no dispositivo.	N/D

Sobre o Dell Data Protection | Encryption (DDP|E) e informações de criptografia em detalhes do dispositivo

Se os dispositivos na rede têm o cliente do DDP|E instalado, a solução pode coletar informações de status e de configuração e exibi-las na página *Detalhe do dispositivo*.

A chave de registro precisa ser definida no cliente DDP|E do Windows

Um requisito para que a solução seja capaz de coletar o inventário detalhado dos clientes DDP|E do Windows é definir a chave `DumpXmlInventory` no cliente.

```
Chave: Valor do HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\services\DellMgmtAgent\Parameters
DWORD: DumpXmlInventory
Dados: 0x1
```

Esse valor de registro faz com que o DDP|E grave um arquivo `inventory.xml` no dispositivo de destino, que é, então, analisado por inventário. Consulte Adição de uma chave de registro de Inventário de despejo para permitir a coleção de inventário em dispositivos clientes Windows DDP|E.

Este requisito se aplica somente ao Windows.

Dell Data Protection | Encryption (DDP|E)

O DDP|E é composto por aplicativos que permitem ao usuário:

- Detectar riscos à segurança dos dados em desktops, laptops e mídias externas.
- Proteger os dados nesses dispositivos, impondo políticas de controle de acesso, autenticação e criptografia de dados confidenciais.
- Gerenciar dados de forma centralizada com políticas que usam ferramentas de colaboração e que integram em diretórios existentes do usuário.
- Suporte para recuperação de dados e chave, atualizações automáticas e rastreamento de dispositivos protegidos.

SOs suportados pelo DDP|E

Sistema operacional	Versões
Windows	7, 8, 8.1
Mac OS X	10.7.5, 10.8.3–10.8.5, 10.9.2–10.9.3

Informações do DDP|E exibidas na página Detalhes do dispositivo.

Item	Descrição	MACHINE_DDPE Campo do banco de dados
ID exclusiva	Uma identificação do cliente do DDP|E usado pelo servidor do DDP|E.	MCID
Versão de Agente	Versão do cliente do DDP|E instalado.	AGENT_VERSION
Server Hostname (Nome de host do servidor)	O nome de host do servidor DDP|E que gerencia este cliente do DDP|E.	SERVER_HOSTNAME

Item	Descrição	MACHINE_DDPE Campo do banco de dados
Status da proteção	Os valores de exemplo são *Protegidos* e *Não Protegidos*. Os valores *Bloqueado* ou *Desconhecido* podem indicar um problema.	PROTECTION_STATUS
Último inventário gerado	Data e hora de quando ocorreu o último inventário de cliente do DDP|E. Não deve ser confundido com Inventário K1.	PROTECTION_STATUS_UPDATED

Informações do Volume do DDP|E exibidas na página Detalhes do dispositivo

Item	Descrição	MACHINE_DDPE_VOLUME Campo do banco de dados
Dispositivo	Nome do dispositivo/volume, conforme relatado pelo sistema operacional.	DEVICE_ID
Status da proteção	Indicação do nível/status atual da proteção do DDP|E no cliente DDP|E.	PROTECTION_STATUS
Motivo da proteção	Forma de proteção utilizada no cliente DDP|E. A opção geralmente é *VendorProtected*, que indica DDP|E ou BitLocker.	PROTECTION_REASON

BitLocker

O BitLocker é um recurso de criptografia de disco incluído no Windows.

SOs suportados pelo BitLocker

Sistema operacional	Versões
Windows	Vista, 7 (Enterprise e Ultimate)
Windows	8, 8.1 (Pro e Enterprise)
Windows server	2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2

Informações do BitLocker exibidas na página Detalhes do dispositivo

Item	Descrição	MACHINE_BITLOCKER_VOLUME Campo do banco de dados
ID do dispositivo	Identificador único para o volume do sistema.	DEVICE_ID
ID de volume persistente	Um identificador persistente para o volume do sistema.	PERSISTENT_VOLUME_ID

Item	Descrição	MACHINE_BITLOCKER_VOLUME Campo do banco de dados
Status da proteção	Indica se o BitLocker está protegendo o volume. • Proteção desligada • Proteção ligada • Proteção desconhecida	PROTECTION_STATUS
Versão dos metadados	Valores possíveis: • 0 • 1 • 2	VERSÃO
Método de criptografia	Tipo de criptografia usado. Por exemplo, *AES-128*. Valores possíveis: • Nenhum • AES-128 com difusor • AES-256 com difusor • AES-128 • AES-256 • Criptografado • Desconhecido	SELF_ENCRYPTION_DRIVE _ENCRYPTION_METHOD (somente unidades com criptografia automática) ENCRYPTION_METHOD (somente criptografia baseada em software)
Status da criptografia de hardware	**NOTA:** A propriedade Status da criptografia de hardware é suportada no Windows 8 ou mais recentes. Valores possíveis: • Desconhecido • Sem suporte • Sem proteção • Usa software • Usa hardware	HARDWARE_ENCRYPTION_STATUS
Status de bloqueio	Valores possíveis: • Desconhecido • Desbloqueado • Bloqueado	LOCK_STATUS

Item	Descrição	MACHINE_BITLOCKER_VOLUME Campo do banco de dados
Status da conversão	O status da conversão. Valores possíveis: • Desconhecido • Totalmente descriptografado • Totalmente criptografado • Criptografia em andamento • Descriptografia em andamento • Criptografia pausada • Descriptografia pausada	CONVERSION_STATUS
Porcentagem de criptografia	A extensão da conversão, apresentada como uma percentagem.	ENCRYPTION_PERCENTAGE
Status de limpeza	Status de qualquer limpeza de espaço livre. Valores possíveis: • Desconhecido • Espaço livre não limpo • Espaço livre limpo • Limpeza de espaço livre em andamento • Limpeza de espaço livre pausada	WIPING_STATUS
Porcentagem de limpeza	A extensão da limpeza de espaço livre, mostrada como uma porcentagem.	WIPING_PERCENTAGE

Item	Descrição	MACHINE_BITLOCKER_VOLUME Campo do banco de dados
Protetores de chave	Protetores de chave existentes. Valores possíveis: • Desconhecido • Trusted Platform Module (TPM) • Chave externa • Senha numérica • TPM e PIN • TPM e Chave de inicialização • TPM, PIN e Chave de inicialização • Chave pública • Senha • Certificado de TPM • CryptoAPI Next Generation (CNG) Protector	KEY_PROTECTORS

FileVault 2

O FileVault 2 é um recurso de criptografia de disco incluído no Mac OS X.

SOs suportados pelo FileVault 2

Sistema operacional	Versões
Mac OS X	10,8, 10,9, 10.10

Informações do FileVault 2 exibidas na página Detalhes do dispositivo

Item	Descrição	MACHINE_FILEVAULT_VOLUME Campo do banco de dados
Ativado	Indica se o FileVault está habilitado.	IS_ENABLED
Chave de recuperação pessoal	Indica a existência de uma Chave de recuperação pessoal.	HAS_PERSONAL_RECOVERY_KEY
Chave de recuperação institucional	Indica a existência de um par de chaves assimétricas baseadas em X.509 provisionadas pela empresa.	HAS_INSTITUTIONAL_RECOVERY_KEY
Usuários autorizados	Uma lista de contas que podem desbloquear a unidade em EFI.	AUTHORIZED_USERS
Status da conversão	O status do processo de criptografia. Os exemplos	CONVERSION_STATUS

Item	Descrição	MACHINE_FILEVAULT_VOLUME Campo do banco de dados
	incluem *Conversão pendente*, *Convertendo*, *Criptografia pausada* e *Concluída*.	
Porcentagem de conversão	A extensão da conversão, apresentada como uma percentagem.	CONVERSION_PERCENTAGE
Status de criptografia	Status da criptografia. Por exemplo, *Bloqueado* ou *Desbloqueado*.	ENCRYPTION_STATUS
Tipo de criptografia	Tipo de criptografia usado. Por exemplo, *AES-XTS*.	ENCRYPTION_TYPE
Dispositivo	Identificador único para o volume do sistema.	DEVICE_ID
Versão		VERSÃO

Trusted Platform Module (TPM)

TPM é um microprocessador dedicado que protege o hardware, integrando chaves criptográficas aos dispositivos.

SOs suportados pelo TPM

Sistema operacional	Versões
Windows	Vista, 7, 8, 8.1
Windows Server	2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2

Informações do TPM exibidas na página Detalhes do dispositivo

Item	Descrição	MACHINE_TPM Campo do banco de dados
Fabricante	O fabricante do chip do TPM.	MANUFACTURER_ID_TEXT
Versão do fabricante	Versão do chip do TPM.	MANUFACTURER_VERSION
Informações da versão do fabricante	Informações adicionais sobre a versão específica do fabricante.	MANUFACTURER_VERSION_INFO
Versão da especificação	A versão da especificação do TCG (Trusted Computing Group) que o TPM oferece suporte.	SPECIFICATION_VERSION
Versão de presença física	A versão da Interface de presença física que o dispositivo suporta. A Interface de presença física é um mecanismo de comunicação que executa as operações do	PHYSICAL_PRESENCE_VERSION _INFO

Item	Descrição	MACHINE_TPM Campo do banco de dados
	dispositivo que exigem presença física.	
TPM habilitado	Etapa 1 da inicialização do TPM.	IS_TPM_ENABLED
TPM ativado	Etapa 2 da inicialização do TPM.	IS_TPM_ACTIVATED
Propriedade do TPM	Etapa 3 da inicialização do TPM.	IS_TPM_OWNED

Adição de uma chave de registro de Inventário de despejo para permitir a coleção de inventário em dispositivos clientes Windows DDP|E

Se `DumpXmlInventory` estiver ausente em um cliente Windows DDP|E, a solução não será capaz de acessar o arquivo inventory.xml para coletar as informações relevantes de campo.

O Dell Data Protection | Encryption está instalado no dispositivo Windows. Acesse http://www.dell.com/support/home/us/en/19/product-support/product/dell-data-protection-encryption/drivers.

O procedimento para adicionar a chave é diferente nos dispositivos que são e não são gerenciados por agente.

- Adição de uma chave de registro DumpXmlInventory a um dispositivo Windows gerenciado por agente
- Adição de uma chave de registro DumpXmlInventory a um dispositivo Windows gerenciado sem agente

Adição de uma chave de registro DumpXmlInventory a um dispositivo Windows gerenciado por agente

Você deve adicionar `DumpXmlInventory` a um cliente DDP|E Windows antes que a solução possa coletar informações de campo do arquivo inventory.xml desse cliente.

Em dispositivos Windows gerenciados por agente, você pode utilizar um KScript off-line padrão do recurso de script da solução para definir a chave de registro "dump inventory" (inventário de despejo). Essa chave é necessária para que o agente DDP|E grave os dados XML detalhados do inventário no sistema de arquivos da solução.

NOTA: Após você ter definido a chave de registro, o serviço DDP|E requer um cronograma completo de atualização de política antes que a solução seja capaz de coletar o inventário.

1. Acesse a página *Detalhe do script* para obter o script *K1000 Enable Detailed DDPE Inventory (Windows)*.
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Scripts**.
   c. Na lista, selecione **KACE SMA Enable Detailed DDPE Inventory (Windows)**.
2. Na guia *Configurar*, especifique as configurações do script:

Opção	Descrição
Nome	*KACE SMA Enable Detailed DDPE Inventory (Windows)*, o nome desse script padrão.
Ativado	Marque essa caixa de seleção para executar o script nos dispositivos de destino. Não habilite um

Opção	Descrição
	script antes de testá-lo e estar pronto para fazer sua execução. Habilite o script em um rótulo de teste antes de habilitá-lo em todos os dispositivos.
Tipo	O tipo de script é **Offline KScripts**.
Status	Indica se o script está pronto para ser implementado na rede. Defina o status como **Produção**.
Descrição	Contém uma breve descrição das ações executadas pelo script padrão.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.

3. Na guia *Implantar*, especifique as opções de implantação:

Opção	Descrição
Todos os dispositivos	Implanta em todos os dispositivos. Desmarque a caixa de seleção para limitar a implantação a certos rótulos ou dispositivos.
Restringir a rótulos	Limita a implantação a dispositivos que pertençam a rótulos especificados. Para selecionar rótulos, clique em **Editar**, arraste os rótulos para a janela *Limitar implantação a* e clique em **OK**. Se você tiver selecionado um rótulo com compartilhamento de replicação ou um local de download alternativo, o equipamento copia os ativos digitais daquele compartilhamento de replicação ou local de download alternativo ao invés de carregá-los diretamente do equipamento. **NOTA:** A solução utiliza o Compartilhamento de replicação antes de utilizar o local alternativo KACE.
Dispositivos	Limita a implantação a um ou mais dispositivos. Para encontrar dispositivos, comece a digitar no campo.
Sistemas operacionais	Os sistemas operacionais nos quais o aplicativo é executado. Os aplicativos são implantados apenas nos dispositivos com os sistemas operacionais selecionados. 1. Clique em **Gerenciar sistemas operacionais**. 2. Na caixa de diálogo **Sistemas operacionais** que aparecer, selecione as versões de SO na árvore de navegação, conforme aplicável. Você tem a opção de selecionar versões de SO por família, produto, arquitetura, ID versão ou versão da compilação. Você pode optar por uma versão de compilação específica ou por um nó pai, conforme necessário. Selecionar um

Opção	Descrição
	nó pai na árvore seleciona automaticamente o os nós filhos associados. Esse comportamento permite que você selecione versões de SO futuras, conforme os dispositivos são adicionados ou atualizados em seu ambiente gerenciado. Por exemplo, para selecionar todas as versões atuais e futuras da compilação associadas ao Windows 10, arquitetura x64, em **Todos** > **Windows** > **Windows 10**, selecione **x64**.

4. Na guia *Cronograma*, especifique as opções de execução:

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo

Opção	Descrição
	do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira. • **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3. Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

5. Ignore as guias *Dependências* e *Tarefas*.
6. Execute um dos seguintes:
   - **Clique em Executar agora para distribuir o script imediatamente para todos os dispositivos.**

     Use esta opção com cautela. Consulte Uso dos comandos Executar e Executar agora.
   - **Clique em Salvar.**

Adição de uma chave de registro DumpXmlInventory a um dispositivo Windows gerenciado sem agente

Você deve adicionar `DumpXmlInventory` a um cliente DDP|E Windows antes que a solução possa coletar informações de campo do arquivo inventory.xml desse cliente.

Em um dispositivo Windows gerenciado sem agente, o processo requer que você crie um novo Objeto da Diretiva de Grupo em um dispositivo com o Servidor Windows 2008 ou 2012 para que seja possível implantar a configuração do registro em vários dispositivos de um domínio.

1. Em um dispositivo com Servidor Windows 2008 ou 2012, abra o *Console de gerenciamento da diretiva de grupo*.
2. Clique com o botão direito em **Objetos da diretiva de grupo** e, depois, em **Novo**.
3. Forneça um nome para descrever o novo GPO (por exemplo, Dell Data Protection | Encryption: Inventory Registry Setting) (Dell Data Protection | Encryption: Configuração de registro de inventário) e clique em **OK**.
4. Clique com o botão direito no novo GPO e clique em **Editar**.
5. Navegue até **Configuração do computador** > **Preferências** > **Configurações do Windows** > **Registro**.
6. Clique com o botão direito em **Registro** e selecione **Novo** > **Item do registro**.
7. Na guia *Geral*, selecione **Atualizar** no menu suspenso *Ação*.
8. Selecione **HKEY_LOCAL_MACHINE** na lista suspensa *Hive*.
9. Especifique o *Caminho de chave* como `SYSTEM\CurrentControlSet\services\DellMgmtAgent\Parameters`.
10. Especifique o nome do *Valor* como DumpXmlInventory.
11. Selecione **REG_DWORD** na lista suspensa *Tipo de valor*.
12. Especifique 1 no campo de dados do *Valor*.
13. Selecione a opção *Hexadecimal* no grupo *Base* e clique em **OK**.
14. Feche o *Editor de gerenciamento de políticas de grupo*.

Agora é possível vincular esse novo objeto da diretiva de grupo a um domínio específico, Unidade organizacional e assim por diante.

IMPORTANTE: Você deve testar o GPO em um computador específico ou conjunto de computadores antes de implantá-lo em todos os sistemas.

Sobre as informações do Intel AMT em detalhes do dispositivo

Em dispositivos Windows com a tecnologia Intel ATM presente, a solução é capaz de exibir informações sobre a configuração da AMT.

Intel AMT é uma tecnologia baseada em hardware para o gerenciamento remoto de computadores cuja base é Intel. Intel AMT é um recurso dos processadores Intel® Core™ com a tecnologia Intel® vPro™.

NOTA: A coleta de dados abordada aqui é separada dos dados do vPro e da AMT que a solução coleta usando o Dell Command | Monitor. Consulte .

Recursos da Intel AMT e requisitos da solução

Para obter mais informações do Dell Tech Center, acesse http://en.community.dell.com/techcenter/enterprise-client/w/wiki/7537.dell-command-intel-vpro-out-of-band. Para obter informações e um link de download para o software de instalação e configuração da Intel (SCS), que contém os componentes necessários para configurar Intel AMT, acesse http://www.intel.com/content/www/us/en/software/setup-configuration-software.html.

Para que a solução possa acessar as informações completas de inventário em um dispositivo AMT, o Intel Management Engine deve estar instalado nele. Para fazer downloads de drivers da Intel, acesse https://downloadcenter.intel.com/search?keyword=intel+management+engine.

Informações sobre Intel AMT

As informações sobre Intel AMT são exibidas na página Detalhes do dispositivo

Item	Descrição	MACHINE_INTEL_AMT Campo do banco de dados
SKU	A Unidade de manutenção de estoque do dispositivo. Os valores possíveis são: • Gerenciabilidade AMT completa • Gerenciabilidade padrão	SKU
Status	Indica se AMT está configurado no dispositivo.	ESTADO IS_AMT_CONFIGURED
Modo da configuração	O modo atual da configuração do dispositivo AMT. Os valores possíveis são: • Modo SMB • Modo Enterprise • Nenhum	CONFIGURATION_MODE
Modo do controle	O modo atual de controle do dispositivo AMT. Os valores possíveis são: • Modo de controle de cliente • Modo Admin Control • Nenhum	CONTROL_MODE
Versão do firmware	A versão do firmware do dispositivo AMT.	FW_VERSION
Driver MEI	Indica se o driver MEI está instalado e funcionando e, em caso afirmativo, a versão dele.	IS_MEI_ENABLED MEI_VERSION

Localização e gerenciamento de dispositivos

Use pesquisa avançada, rótulos e alertas para localizar e gerenciar dispositivos em inventário.

Encontrar dispositivos no inventário

A Pesquisa avançada permite especificar valores para cada campo presente no registro de inventário e realizar uma pesquisa por esses valores em todo o inventário.

Este tipo de pesquisa é útil quando você quer encontrar dispositivos com características específicas, como uma determinada versão do BIOS, endereço MAC ou sistema operacional. Consulte Pesquisa no nível de página com opções avançadas.

Também é possível executar uma pesquisa simples para localizar rapidamente um dispositivo específico. Por exemplo, é possível procurar um dispositivo cujo código de barras contenha caracteres específicos.

Uso de alertas para encontrar dispositivos

Você pode configurar alertas para enviar automaticamente mensagens de e-mail para administradores quando os dispositivos satisfazem os critérios selecionados. Por exemplo, se desejar notificar os administradores quando os dispositivos se aproximarem dos limites de disco rígido, é possível configurar alertas de e-mail baseados em uso de disco. Consulte Adicionar cronogramas de notificação na seção Relatórios.

Filtrar dispositivos por unidade organizacional

Para filtrar dispositivos com base nas Unidades organizacionais encontradas nos servidores de protocolo LDAP ou Active Directory, você pode usar rótulos LDAP. Consulte Sobre os rótulos LDAP.

Rotulação de dispositivos para agrupá-los

É possível usar rótulos manuais e Rótulos inteligentes para agrupar dispositivos. Isso possibilita a realização de ações como atualizar software em um grupo de dispositivos.

Para ativar a medição de aplicativos do Catálogo de software, é necessário aplicar um rótulo ativado para medição aos dispositivos em que os aplicativos estão instalados. Para mais informações sobre medições, consulte Uso da medição de software.

Adicionar, aplicar e remover rótulos manuais de dispositivos

É possível adicionar rótulos manuais e aplicá-los ou removê-los de dispositivos. Os rótulos manuais permanecem associados aos dispositivos até serem removidos manualmente.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Selecione as caixas de seleção próximas de um ou mais dispositivos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Adicionar rótulo**.
4. Na caixa de texto *Adicionar rótulo*, digite um nome para o rótulo.

Tip: **DICA:** Evite usar barras invertidas (\) em nomes de rótulo. Se você precisar usar uma barra invertida no nome de rótulo, adicione uma segunda barra invertida (\\) para escapar.

5. Clique em **Adicionar rótulo**.
6. Para aplicar um rótulo existente:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais dispositivos.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar rótulos**.
   c. Arraste rótulos para o campo *Aplicar estes rótulos* e clique em **Aplicar rótulos**.

   O rótulo aparece ao lado do nome do dispositivo, na lista *Dispositivos*.
7. Para remover um rótulo manual:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais dispositivos.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Remover rótulo** > **Label_Name**.

   O rótulo foi removido dos dispositivos.

Como usar rótulos inteligentes para dispositivos

Use Rótulos inteligentes para localizar e identificar dispositivos automaticamente com base em critérios especificados.

Por exemplo, para rastrear laptops em um escritório especifico, é possível criar um rótulo chamado “Escritório de São Francisco” e criar um Rótulo inteligente baseado no intervalo de endereço IP ou sub-rede dos dispositivos localizados no Escritório de São Francisco. Sempre que um dispositivo que estiver dentro do intervalo de endereço IP for inventariado, o Rótulo inteligente "Escritório de São Francisco" será aplicado automaticamente. Quando o dispositivo sai do intervalo de endereço IP e é inventariado novamente, o rótulo é automaticamente removido.

Rótulos inteligentes são aplicados e removidos de dispositivos gerenciados quando a solução processa o inventário de dispositivo. Se você criar um Rótulo Inteligente que permita a medição em dispositivos, talvez demore para que o Rótulo Inteligente seja aplicado ao dispositivo para que ele transmita as informações de medição. A medição é ativada para dispositivos que correspondem aos critérios de Rótulo inteligente somente depois da realização do inventário dos dispositivos e da aplicação de rótulo inteligente.

Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de rótulos inteligentes.

A tabela abaixo lista alguns exemplos de rótulos inteligentes úteis que podem ser aplicados a um dispositivo com base em seus atributos de inventário:

Nome do rótulo	Exemplos de critérios
Win7 Low Disk	Dispositivos Windows 7 com menos de 1 GB de espaço livre no disco rígido
WS2012 Nº 2916993	Dispositivos Windows Server 2012 sem Hotfix 2916993 instalado
Prédio 3	Dispositivos em uma faixa de endereço IP sabidamente provenientes do Building 3
CN Sales	Dispositivos cujo nome contém a palavra **vendas**

Executar ações em dispositivos

É possível executar Ações de dispositivo para executar ações em dispositivos remotamente, desde que esses programas estejam instalados nos dispositivos remotos.

Você criou ações de dispositivo dentre as quais escolher. Para obter informações sobre inclusão ou edição de Ações do dispositivo, consulte Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização.

NOTA: Esse recurso só é suportado em dispositivos Windows. O dispositivo Windows no qual você está executando a ação deve ter o Agente do KACE versão 9.0 ou posterior instalado e conectado.

NOTA: Quando você iniciar o dispositivo por meio do agente, a ação executável deve ser colocada em seu `%PATH%`. O agente é de 32 bits, portanto, em dispositivos Windows de 64 bits, use `%windir%/System32` como um alias para o diretório `%windir%/Wow64`. Caso seja necessário executar um programa que esteja localizado no diretório `%windir%/System32` em um sistema Windows de 64 bits, você deve usar o diretório virtual `%windir%/SysNative`. Você pode adicionar `%windir%/SysNative` à sua variável de ambiente `%PATH%` ou fornecer um caminho totalmente qualificado acrescentando `%windir%/SysNative` ao seu executável ao definir a ação do computador.

1. Acesse a página *Detalhes do dispositivo* para procurar um dispositivo:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.

c. Na lista *Dispositivos*, na linha contendo o dispositivo necessário, marque a caixa de seleção.

2. Selecione uma opção na lista suspensa *Ações*.

NOTA: Se nenhuma ação de dispositivo foi criada, a lista suspensa *Ações* não aparece.

Tip: **DICA:** A atribuição de dispositivos a um usuário (**Escolher ação > Atribuir a**) faz com que todos os dispositivos atribuídos sejam listados para o usuário selecionado na página *Meus dispositivos*, no **Console do usuário**. Quando o usuário tenta baixar e instalar um software, é possível selecionar um dispositivo-alvo, conforme necessário.

Visualizar dispositivos adicionados manualmente

Dispositivos adicionados manualmente aparecem na lista *Dispositivos* junto com outros dispositivos gerenciados. É possível usar a Pesquisa avançada para filtrar a lista *Dispositivos* para mostrar apenas os dispositivos que foram adicionados manualmente.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Para filtrar a lista de modo a mostrar apenas os dispositivos que foram adicionados manualmente:
   a. Clique na guia **Filtro** acima da lista à direita para exibir o painel *Filtro*.
   b. Especifique os critérios obrigatórios para localizar dispositivos que foram adicionados manualmente.

Opção	Critérios
Nome do campo	Informações de identidade do dispositivo: Tipo de inventário
Operador	está
Valor	Escolha uma das seguintes opções: • **Agente de Wsapi**: Inventário carregado por meio da API. • **Importação de XML**: inventário carregado na página *Detalhes do software*.

   c. Clique em **Pesquisar**.

Os dispositivos que foram adicionados manualmente são exibidos.

Excluir dispositivos do inventário

Se você tiver dispositivos não utilizados ou obsoletos no inventário, é possível excluí-los manualmente. Essa exclusão evita que os dispositivos sejam contabilizados no número de dispositivos que você tem permissão para gerenciar por meio da licença da Quest KACE.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.

2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais dispositivos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Como registrar o Agente do KACE na solução

A solução usa um processo de registro para impedir o acesso não autorizado a seus recursos. Somente os Agentes do KACE autenticados podem estabelecer uma conexão bem-sucedida.

Todos os Agentes que tentarem se conetar à solução serão colocados em uma lista de quarentena. Se um Agente tiver um token válido, a solução autentica o Agente e concede automaticamente acesso à solução. Os agentes que não têm um token permanecem na quarentena até que um administrador do sistema aprove a solicitação de conexão.

Você pode criar e gerenciar tokens de agente e gerenciar solicitações de agentes em quarentena para se conetar à solução.

Gerenciar tokens do Agente do KACE

Os tokens do Agente do KACE permitem que a solução autentique e registre os Agentes, permitindo que eles acessem os recursos da solução.

Cada token pode ser associado a um ou mais Agentes. Use a página *Detalhes do token do agente* para criar ou modificar tokens do agente. Esta página também identifica todos os dispositivos que usaram um token específico para se conetar à solução e permite fazer download de instaladores do Agente que incluem o token selecionado.

Todos os Agentes que não tiverem um token válido devem ser aprovados pelo administrador da solução para estabelecer uma conexão bem-sucedida. Para obter mais informações, consulte Revisar os Agentes do KACE em quarentena.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Faça login no Console do administrador da solução: `https://appliance_hostname/admin`. Ou, se** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.**
   - **Faça login no Console de administração do sistema: `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página.**

   A página *Painel* **ou** *Painel do sistema* **é exibida.**
2. Acesse a página *Detalhes do token do agente*:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Tokens do agente**.

   A página *Tokens do agente* **é exibida, mostrando a lista de todos os tokens do agente. Para cada token, ela mostra um status de token, o nome do usuário que o criou, a data de validade (se aplicável), o número de vezes que o token é usado para registrar um dispositivo do Agente com a solução e o limite de uso (se aplicável).**
3. Na página de lista *Tokens do agente* exibida, execute uma das seguintes etapas:
   - **Para criar um novo token do agente, selecione Escolher ação > Novo.**

     Tip: **DICA:** Para excluir ou revogar um ou mais tokens, selecione-os na lista e use os comandos aplicáveis no menu **Escolher ação**. Você também pode executar essa ação na página *Detalhes do token do agente*.
   - **Para editar um token do agente existente, clique no nome do token na lista.**
4. Na página *Detalhes do token do agente* exibida, em *Configuração*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	O nome do token do agente. Escolha um nome que possa ser facilmente reconhecido e associado a um agente, uma plataforma ou um propósito específico.
Expira	Se quiser que esse token tenha validade limitada, selecione **Habilitar validade** e especifique a data e a hora de validade, conforme necessário. Para alterar a data e a hora especificadas, clique em **Limpar** e forneça a nova data limite de expiração.
Organização	O nome da organização que usa este token. Você pode selecionar uma organização específica ou aplicar a todas as organizações selecionando *Todas as organizações*. **NOTA:** Esse campo só será exibido se você estiver usando o **Console de administração de sistema**.

5. Se quiser especificar o número de vezes que o token pode ser usado para registrar um ou mais agentes na solução, em *Limite de uso*, selecione **Habilitar limite de uso**. No campo exibido, especifique a contagem de uso máximo.

   A menos que o histórico de um agente seja excluído da solução, o agente é registrado na solução apenas uma vez, de modo que esse número representa o número total de vezes que um ou mais agentes podem ser registrados na solução.

6. Clique em **Salvar**.

   Se você tiver criado um novo token de agente, a página exibirá algumas seções adicionais: *Informações*, *Instaladores de pacotes de token de agente*, *Uso de token por máquinas* **e** *Uso de token por cronogramas de provisionamento*.

7. **Opcional**. Leia o conteúdo das seguintes seções:

Seção	Descrição
Informações	Informações gerais sobre o token do agente, por exemplo, quando ele foi criado, quando foi modificado pela última vez, o nome do usuário que o criou, o status e a cadeia de caracteres do token. Para copiar a cadeia de caracteres do token para a área de transferência, no campo *Token*, clique no ícone. Você pode especificar a cadeia de caracteres do token ao instalar o Agente do KACE em um dispositivo de destino. Para obter mais informações sobre a instalação do agente, consulte Implantação manual do Agente do KACE.
Instaladores de pacote de token de agente	Links para instaladores do Agente do KACE para cada sistema operacional com suporte. Cada pacote do instalador inclui este token de agente.
Uso de token por máquinas	Uma lista de dispositivos no inventário da solução que usam este token de agente e a data e hora em que o administrador da solução aprovou o acesso para cada dispositivo.

Seção	Descrição
Uso de token por cronogramas de provisionamento	Uma lista de cronogramas de provisionamento que usam este token de agente. Para cada entrada, a lista indica o intervalo de IP e se o cronograma está ativado.

Revisar os Agentes do KACE em quarentena

A solução mantém o controle de todos os agentes que solicitam uma conexão com a solução.

Em uma exibição padrão, a página de lista *Quarentena* mostra apenas os Agentes que estão aguardando registro. Você pode usá-la para revisar e registrar os Agentes aplicáveis. Para exibir os Agentes já conetados, basta alterar o filtro da lista.

> **NOTA:** Na página de lista *Quarentena*, a coluna *Zona* mostra cada agente como *Interno* ou *Externo*. Se você configurar o firewall para mapear a porta 443 externamente para a porta 52230 da solução, os agentes que se conetam por meio do firewall para a porta 443 aparecerão como externos nesta página. Os agentes que se conetam diretamente à porta 443 da solução aparecerão como internos. Esse recurso é opcional, mas você pode usá-lo, por exemplo, se o dispositivo estiver hospedado em uma rede de perímetro. Para obter mais detalhes, consulte https://go.kace.com/to/k1000-external-agent-port.

Os agentes que incluem um token válido são conetados automaticamente. Para obter mais informações sobre tokens, consulte Gerenciar tokens do Agente do KACE.

1. Acesse a página de lista *Quarentena* de um dos seguintes modos:

   - **Se o componente Organização estiver habilitado na solução e você quiser acessar uma lista de quarentena no nível do sistema:**

     Faça login no Console de administração do sistema: `https://`**appliance_hostname**`/system`, ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página. Em seguida, selecione **Organizações** > **Quarentena**.
     Uma lista de quarentena no nível do sistema inclui os Agentes associados a todas as organizações gerenciadas pela solução.

   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução ou se você deseja acessar uma lista de quarentena no nível da organização, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`. Ou, se a opção** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login. Em seguida, selecione Inventário > Quarentena.**

     Uma lista de quarentena no nível da organização inclui apenas os Agentes associados à organização selecionada.

   A página de lista *Quarentena* **é exibida. Por padrão, a lista usa o filtro** *Aguardando ação*, **mostrando apenas os Agentes que precisam de aprovação. Você pode aplicar filtros diferentes para exibir** *Todos os itens* **e** *Agentes aprovados* **ou** *Agentes bloqueados*. **Quando você exibe a coluna** *Status de aprovação*, **pode ver quais agentes estão** *Aprovados*, *Bloqueados* **e** *Aguardando ação*.

2. Revise os itens na lista e aprove todos os agentes, conforme necessário.

   Para aprovar um ou mais agentes, selecione-os na lista e clique em Escolher ação > Aprovar. Você também pode bloquear ou excluir agentes, conforme necessário. Se um agente em quarentena for bloqueado, ele só será removido da exibição *Aguardando ação* **na página de lista** *Quarentena*. **Você pode bloquear um agente que não deseja considerar aprovado, em geral. Para remover um agente bloqueado de todas as exibições, você pode excluí-lo. Um agente bloqueado reaparecerá na exibição** *Aguardando ação* **se ele tentar uma reconexão. Por exemplo, caso veja um nome de host suspeito vindo de um agente externo, você poderá bloquear ou excluir esse agente. O status de bloqueado é uma lista permanente de dispositivos bloqueados que permanecem ocultos da exibição Aguardando ação e que não devem ser aprovados em nenhum momento.**

3. Para saber mais sobre um agente em quarentena:

a. Clique no nome do agente na lista.

b. Na página *Detalhes da quarentena* que é exibida, analise os detalhes do agente:

Esta página mostra os detalhes sobre o Agente do KACE selecionado, como o nome do dispositivo no qual o Agente está instalado, o endereço MAC do dispositivo e assim por diante. Se o Agente tiver usado um token para se conetar à solução, o nome do token aparecerá na página. Esta página também permite aprovar, bloquear ou excluir agentes.

c. Quando terminar, clique em **Cancelar**.

4. **Somente agentes no nível do sistema**. Se quiser associar um agente de nível de sistema a uma organização específica, selecione-o na lista e clique em **Escolher ação** > **Atribuir à organização** > *nome da organização***>**

O registro do agente selecionado agora aparece na página de lista *Quarentena* **no nível da organização, permitindo que o administrador da organização revise e registre esse agente, conforme aplicável. Se um agente for aprovado sem ser atribuído a uma organização, os filtros de Organização serão usados para atribuir o agente a uma organização após seu primeiro inventário.**

Provisionamento do Agente do KACE

O provisionamento de agente consiste em instalar o Agente do KACE em dispositivos que você deseja adicionar ao inventário da solução usando o Agente.

Sobre o Agente do KACE

O Agente do KACE é um aplicativo que pode ser instalado em dispositivos para permitir relatórios de inventário e outros recursos de gerenciamento.

Os agentes instalados em dispositivos gerenciados se comunicam com a solução por meio do Agent Messaging Protocol. Os agentes realizam tarefas programadas como coleta de informações de inventário e distribuição de software para dispositivos gerenciados. A comunicação entre um Agente e a solução ocorre em um túnel KACE proprietário que é criptografado usando o protocolo TLS 1.3. O agente envia e recebe dados não criptografados por meio do túnel KACE TLS 1.3 criptografado.

O gerenciamento sem Agente está disponível para dispositivos que não podem ter um software do Agente instalado, como impressoras e dispositivos com sistemas operacionais não compatíveis com o Agente. Consulte Uso de gerenciamento sem Agente.

Rastreio de alterações para as configurações do agente

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos.

Essas informações incluem a data da alteração e o usuário que a fez, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas. Consulte Sobre as configurações do histórico.

Métodos de provisionamento do Agente do KACE

Há algumas maneiras de implantar o Agente do KACE nos dispositivos que você deseja gerenciar.

- **Provisionar usando o Assistente de provisionamento de Agente**: É possível usar o Assistente de provisionamento do agente para realizar o provisionamento de dispositivos com sistemas operacionais Windows, Mac OS X e Linux. Com o Assistente, é possível escolher entre usar a Ferramenta de provisionamento GPO da solução para implementar o Agente em dispositivos Windows, ou usar o provisionamento interno para implantar o Agente em dispositivos Windows, Mac OS X e Linux.

  Recomendamos a Ferramenta de provisionamento GPO para dispositivos Windows, pois seu uso minimiza a pré-configuração a ser realizada no dispositivo de destino. Requer um ambiente do Active Directory. A abordagem de provisionamento interno requer a realização de configuração no lado do cliente nos dispositivos a serem gerenciados para poder iniciar o provisionamento.

- **Provisão usando implementação manual**: A implantação manual é útil quando o provisionamento de Agente automático não é prático ou quando você deseja implantar o Agente do KACE por e-mail ou scripts de login.

Tópicos relacionados

Provisionamento do Agente do KACE usando a Ferramenta de provisionamento GPO para dispositivos Windows

Provisionamento do Agente do KACE usando o provisionamento integrado

Implantação manual do Agente do KACE

Habilitar compartilhamento de arquivos

Para provisionar o software do agente é preciso habilitar o compartilhamento de arquivos.

Se o componente Organização estiver ativado na sua solução, consulte Habilitar o compartilhamento de arquivos no nível do sistema. Caso contrário, consulte Ativar o compartilhamento de arquivos sem o componente Organização ativado.

Habilitar o compartilhamento de arquivos no nível do sistema.

Se o componente Organização estiver habilitado em sua solução, será preciso habilitar o compartilhamento de arquivos no nível do sistema para provisionar o Agente.

NOTA: Se o componente Organização estiver ativado na solução, siga as instruções no Ativar o compartilhamento de arquivos sem o componente Organização ativado.

1. Acesse a página *Configurações de segurança*:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Painel de Controle**.
   c. No *Painel de controle*, clique em **Configurações de segurança**.
2. Na guia *Samba*, especifique as seguintes configurações:

Opção	Descrição
Para soluções com o componente Organização habilitado: **Habilitar compartilhamentos de arquivo de organização**	Usa o compartilhamento de cliente da solução para armazenar arquivos, como os arquivos usados para instalar o aplicativo em dispositivos gerenciados. A solução de compartilhamento do cliente possui um servidor de arquivos Windows integrado que o serviço de provisionamento pode usar para auxiliar na distribuição do cliente Samba na rede. A Quest recomenda que esse servidor de arquivos seja habilitado somente ao realizar instalações de aplicativos em dispositivos gerenciados.
Requer autenticação NTLMv2 para que a solução compartilhe arquivos	Habilita autenticação do NTLMv2 para os compartilhamentos de arquivos da solução. Se essa configuração estiver ativada, os dispositivos gerenciados conectados aos compartilhamentos de arquivos da solução exigirão suporte para o NTLMv2 e autenticação para a solução usando o NTLMv2. Mesmo que o NTLMv2 seja mais seguro do que o NTLM e LANMAN, configurações que não sejam do NTLMv2 são mais comuns e essa opção está geralmente desativada. Se estiver ativada, a opção desativa **lanman auth** e **ntlm auth** no servidor Samba. Os níveis de 1 a 4 do NTLMv2 são compatíveis. Se você precisar de um nível 5 do NTLM v2, pense na possibilidade de realizar um provisionamento manual do software do Agente do

Opção	Descrição
	KACE. Consulte Implantação manual do Agente do KACE.
Requer NTLMv2 para compartilhamentos de arquivo off-board	Força certas funções da solução que têm suporte por meio do cliente Samba, como provisionamento de agente, para autenticar o acesso off-board a compartilhamentos de arquivos na rede usando o NTLMv2. Embora o NTLMv2 seja mais seguro do que o NTLM e LANMAN, outras configurações são mais comuns e essa opção está geralmente desativada. Se estiver ativada, essa opção ativa **client ntlmv2 auth** para funções do cliente Samba.

3. Clique em **Salvar**.
4. Se for solicitado, reinicie o equipamento.

Quando a solução reiniciar, habilite o compartilhamento de arquivos no nível da organização. Consulte Habilite o compartilhamento de arquivos no nível de organização com o componente Organização habilitado..

Habilite o compartilhamento de arquivos no nível de organização com o componente Organização habilitado.

Se o componente Organização estiver habilitado em sua solução, será preciso habilitar o compartilhamento de arquivos no nível da organização para provisionar o Agente.

Verifique se os compartilhamentos de arquivos de organização estão habilitados. Para obter instruções, consulte Habilitar o compartilhamento de arquivos no nível do sistema..

1. Acesse a página *Configurações gerais* no nível do administrador:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Painel de Controle**.
   c. No *Painel de controle*, clique em **Configurações gerais**.
2. Selecione **Habilitar compartilhamento de arquivo** na guia *Compartilhamento de arquivo*.

   Se os compartilhamentos de arquivos estiverem desabilitados, será preciso habilitá-los no nível do sistema. Consulte Definição das configurações de segurança para a solução.
3. **Opcional**: Digite uma senha para o usuário do compartilhamento de arquivos.
4. Clique em **Salvar**.
5. Se for solicitado, reinicie o equipamento.
6. Se houver várias organizações, repita as etapas anteriores para cada uma.

Ativar o compartilhamento de arquivos sem o componente Organização ativado

Se o componente da Organização não estiver habilitado em sua solução, será preciso habilitar o compartilhamento de arquivos nas configurações de segurança para provisionar o Agente.

1. Acesse a página *Configurações de segurança*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Painel de Controle**.

c. No *Painel de controle*, clique em **Configurações de segurança**.

2. Na guia *Compartilhamento de arquivo*, selecione **Ativar o compartilhamento de arquivo**.
3. **Opcional**: Selecione as opções de autenticação:

Opção	Descrição
Requer NTLMv2 para autenticar os compartilhamentos de arquivos da solução	Habilita autenticação do NTLMv2 para os compartilhamentos de arquivos da solução. Se essa configuração estiver ativada, os dispositivos gerenciados conectados aos compartilhamentos de arquivos da solução exigirão suporte para o NTLMv2 e autenticação para a solução usando o NTLMv2. Mesmo que o NTLMv2 seja mais seguro do que o NTLM e LANMAN, configurações que não sejam do NTLMv2 são mais comuns e essa opção está geralmente desativada. Se estiver ativada, a opção desativa **lanman auth** e **ntlm auth** no servidor Samba. Os níveis de 1 a 4 do NTLMv2 são compatíveis. Se você precisar de um nível 5 do NTLM v2, pense na possibilidade de realizar um provisionamento manual do software do Agente do KACE. Consulte Implantação manual do Agente do KACE.
Requer autenticação NTLMv2 para compartilhamentos de arquivo off-board	Força certas funções da solução que têm suporte por meio do cliente Samba, como provisionamento de agente, para autenticar o acesso off-board a compartilhamentos de arquivos na rede usando o NTLMv2. Embora o NTLMv2 seja mais seguro do que o NTLM e LANMAN, outras configurações são mais comuns e essa opção está geralmente desativada. Se estiver ativada, essa opção ativa **client ntlmv2 auth** para funções do cliente Samba.

4. Clique em **Salvar**.
5. Se for solicitado, reinicie o equipamento.

Provisionamento do Agente do KACE usando a Ferramenta de provisionamento GPO para dispositivos Windows

Dos métodos para provisionar o Agente em dispositivos Windows, a Quest recomenda a Ferramenta de provisionamento GPO, pois seu uso minimiza a pré-configuração a ser realizada nos dispositivos de destino.

A Ferramenta de provisionamento GPO usa o Active Directory® e a Política de grupo para distribuir as configurações de instalação e realizar a instalação do Agente. A ferramenta cria um GPO, ou modifica um já existente, para instalar o Agente do KACE quando um dispositivo é autenticado com o Active Directory.

Na primeira vez em que um dispositivo de destino atualiza a diretiva de grupo após a ferramenta concluir o processo de criação ou modificação, o DLL de extensão de diretiva de grupo do lado cliente é registrado nos dispositivos que estão aplicando o GPO. Na próxima vez que o dispositivo atualizar a Política de grupo, o Windows acionará a nova extensão registrada no cliente para instalar o Agente do KACE do Windows.

O artigo da Base de conhecimento da Quest que contém o link para download da Ferramenta de provisionamento GPO encontra-se em https://support.quest.com/kb/133776.

Preparação para usar a ferramenta de provisionamento GPO para implantação do Agente

Para poder usar a ferramenta de provisionamento de GPO e implantar Agentes em dispositivos Windows, é preciso ter certeza de que o sistema está configurado para usar a ferramenta.

Os seguintes requisitos do sistema são necessários para usar a ferramenta de provisionamento GPO:

- **Windows 7 e superior**: As **Ferramentas de administração de servidor remoto** (RSAT) permitem que administradores de TI gerenciem remotamente funções e recursos no Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2 ou Windows Server 2012, em um computador que esteja executando o Windows 8.1, Windows 8, Windows 7.

  Acesse http://social.technet.microsoft.com/wiki/contents/articles/2202.remote-server-administration-tools-rsat-for-windows-client-and-windows-server-dsforum2wiki.aspx.

- **.NET Framework 3.5**.
- **Nível funcional do Active Directory do Windows Server 2012 ou superior**.
- **Compartilhamento de distribuição**: Use um compartilhamento que todos possam acessar. Por exemplo, não coloque o arquivo `.msi` no compartilhamento NETLOGON, pois nem todos os usuários podem acessá-lo e a ausência do acesso causará futuramente uma falha na atualização. Essa localização deve ser um compartilhamento com acesso permanente. O instalador é um arquivo MSI (Microsoft Installer). Para desinstalar ou atualizar software, o MSI precisa de acesso ao arquivo `.msi`. Se não estiver acessível, `msiexec` não será desinstalado.

Provisionamento de Agentes do KACE usando a ferramenta de provisionamento GPO

É possível instalar o Agente do KACE em um ou diversos dispositivos com a Ferramenta de provisionamento GPO da solução, iniciando no Assistente de provisionamento do Agente. É possível usar este método para provisionar dispositivos Windows.

- Você tem um ambiente Active Directory.
- Você tem acesso apropriado para configurar instalações de software.
- Você cumpriu os requisitos de sistema apresentados em Preparação para usar a ferramenta de provisionamento GPO para implantação do Agente.

Para concluir essa tarefa, você deixa a solução para trabalhar no Console de gerenciamento de política de grupo do Windows ou nas Ferramentas administrativas do Windows usando a ferramenta de provisionamento GPO da solução antes de retornar à solução.

1. Acesse o Assistente de provisionamento do Agente:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Provisionamento**.
   c. No painel *Provisionamento*, clique no **Assistente de provisionamento de Agente**.

      O *Assistente de provisionamento de Agente:* **A página** *Etapa 1 de 3* **é exibida.**

2. Marque a caixa de seleção *Provisionamento usando a política de grupo do Windows (recomendado)* e clique em **Avançar** para exibir a página *Assistente de provisionamento de Agente:* Página *Etapa 2 de 3*.
3. Clique no link para o artigo da Base de conhecimento sobre a utilização da ferramenta de provisionamento GPO da solução para implantação do Agente em https://support.quest.com/kb/133776.

   O artigo da Base de conhecimento contém o link para download do MSI da ferramenta de provisionamento GPO.

Para instalar e iniciar a ferramenta, é necessário sair da interface da solução.

4. Faça download do MSI e inicie e instale a ferramenta.
5. Inicie a ferramenta instalada no menu **Iniciar**.

O assistente de implantação orienta na configuração e aplicação do GPO para uma implantação de software. Quando possível, o assistente tenta usar valores padrão que simplificam a configuração necessária.

> **NOTA:** Apenas GPOs que você tem permissão de **editar** aparecem na ferramenta.

6. Retorne à página *Provisionamento de agente: Etapa 2 de 3* na solução quando terminar de trabalhar na ferramenta e clique em **Avançar**.
7. Clique em **Concluir** na página *Provisionamento de agente:* Página *Etapa 3 de 3*.

Os Agentes serão instalados nos dispositivos clientes após a diretiva de grupo dos dispositivos ser atualizada. Dependendo do ambiente, essa instalação ocorre quando o dispositivo reinicia ou após um ciclo de atualização de 90 minutos da diretiva de grupo.

Acesse a página *Dispositivos* para acompanhar o progresso dos dispositivos que possuem agentes instalados que fizeram check-in.

Provisionamento do Agente do KACE usando o provisionamento integrado

É possível instalar o Agente do KACE em diversos dispositivos especificando o intervalo de endereços IP como destinos para a implantação (provisionamento integrado). Dispositivos Windows, Mac OS X e Linux podem ser destinos para o provisionamento interno.

Após preparar cada um dos dispositivos clientes de destino, use o Assistente de provisionamento de Agente na solução para identificar os dispositivos e configurar um cronograma de provisionamento.

Preparação para instalar o Agente do KACE

Antes de instalar o Agente do KACE nos dispositivos usando provisionamento integrado, é preciso verificar os requisitos do sistema, habilitar o compartilhamento de arquivos e preparar os dispositivos.

Para obter informações sobre compartilhamento de arquivo, consulte Habilitar compartilhamento de arquivos.

Verificar os requisitos do sistema para a instalação do Agente do KACE

Antes de instalar o Agente do KACE nos dispositivos, verifique se as portas necessárias estão acessíveis e se os dispositivos gerenciados cumprem os requisitos do sistema.

Os dispositivos gerenciados devem atender aos seguintes requisitos de sistema e poder acessar as portas necessárias:

- Consulte as *Especificações técnicas* disponíveis na página de documentação do produto: https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/technical-documents.
- Consulte Verificação das configurações da porta, serviço NTP e acesso ao site.

Preparação dos dispositivos Windows para instalação do Agente

Antes de instalar o Agente do KACE nos dispositivos Windows, é preciso configurar o compartilhamento de arquivos e o Controle de conta de usuário (UAC).

- **Preparação de um dispositivo Windows 7 ou Windows 8**

  Forneça credenciais de administrador para cada dispositivo. Para instalar o Agente do KACE em vários dispositivos, as credenciais do administrador devem ser as mesmas para todos eles.

Configure o UAC (Controle de conta de usuário) e use um dos seguintes:

Definir **Controle de conta de usuário**: **Executar todos os administradores em Modo de aprovação de administrador** como **Desativado**. Essa opção é recomendada, por ser mais segura e porque pode ser configurada centralmente usando GPO. Para encontrar essa configuração, abra a **Política de grupo** (digite secpol.msc no campo *Pesquisar programas e arquivos* no menu **Iniciar**) e acesse **Políticas locais** > **Opções de segurança**. Reinicie o dispositivo após aplicar as configurações.

Desative o UAC. No Windows 7, vá até **Painel de Controle** > **Sistema e Segurança** > **Central de Ações** > **Alterar configurações de Controle de Conta de Usuário**. No Windows 8, acesse **Painel de Controle** > **Sistema e Segurança** > **Ferramentas Administrativas** > **Diretiva de Segurança Local** e, em *Opções de Segurança*, na seção *Políticas locais*, escolha **Desativado** para cada um dos itens marcados com *Controle de conta de usuário*.

Na página *Configurações de compartilhamento avançado*, ative a descoberta de rede e o compartilhamento de arquivos e impressora.

- **Preparação do Firewall do Windows**

  Se o firewall do Windows estiver ativado, será necessário ativar Compartilhamento de arquivos e impressora na lista *Exceções* da Configuração do firewall. Para obter mais informações, consulte o site de Suporte da Microsoft.

- **Verificação da disponibilidade de portas**

  Verifica a disponibilidade das portas 139 e 445.

  A solução verifica a disponibilidade das portas 139 e 445 nos dispositivos de destino antes de tentar executar qualquer procedimento de instalação remota.

  NOTA: Em dispositivos Windows, as portas 139 e 445, o compartilhamento de arquivos e impressora e as credenciais de administrador são solicitados apenas durante a instalação do agente. É possível desativar o acesso a estas portas e serviços após a instalação, se necessário. O agente usa a porta 443 para comunicações de saída.

  NOTA: O agente é executado no contexto da Conta local do sistema, uma conta interna usada pelos sistemas operacionais Windows.

Instalação do Agente do KACE em um ou vários dispositivos

É possível instalar o Agente do KACE em um ou vários dispositivos ao especificar o intervalo de endereços IP como destinos para a instalação, usando o Assistente de provisionamento de Agente. É possível usar este método para provisionar dispositivos Windows, Mac ou Linux.

- Você preparou todos os dispositivos de destino. Consulte Preparação para instalar o Agente do KACE.
- Você tem informações para a conta do administrador com os privilégios necessários para instalar o Agente nos dispositivos de destino.

Com o Assistente de provisionamento de Agente, é possível criar cronogramas de provisionamento para especificar como e quando instalar o Agente do KACE nos dispositivos da rede. O provisionamento de acordo com um cronograma é útil para garantir que os dispositivos em um intervalo de endereço IP tenham o Agente instalado.

Os cronogramas de provisionamento configuram a solução para verificar periodicamente dispositivos em um determinado intervalo de endereços IP e instalar ou desinstalar o Agente do KACE conforme necessário.

Para o provisionamento em dispositivos Windows, você também pode usar a Ferramenta de provisionamento GPO da solução. O uso da ferramenta minimiza a pré-configuração a ser realizada no dispositivo de destino. Consulte Provisionamento do Agente do KACE usando a Ferramenta de provisionamento GPO para dispositivos Windows.

1. Acesse o Assistente de provisionamento do Agente:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Provisionamento**.

c. No painel *Provisionamento*, clique no **Assistente de provisionamento de Agente**.

O *Assistente de provisionamento de Agente:* **A página** *Etapa 1 de 3* **é exibida.**

2. Selecione *Provisionamento usando intervalo de IP (Windows, Mac, Linux)* e clique em **Avançar** para exibir a página *Detalhe do cronograma de provisionamento*.
3. Na seção *Configurar*, dê um nome ao cronograma, ative o provisionamento e forneça informações sobre a plataforma:

Opção	Descrição
Nome	Um único nome que identifica essa configuração. O nome é exibido na página *Cronogramas do provisionamento*.
Ativado	Habilita cronogramas de provisionamento. Os cronogramas serão executados apenas se esta caixa de seleção estiver marcada.
Instalar/Desinstalar	Indica se o cronograma de provisionamento está relacionado à instalação ou desinstalação de Agentes.
Token do agente	O token que o Agente usa para se conetar à solução. Selecione um token do Agente existente ou adicione um novo: 1. Selecione *Adicionar token do agente*. 2. Na caixa de diálogo *Adicionar token do agente*, especifique as seguintes informações: # **Nome**: # **Habilitar expiração**: Se quiser que esse token seja válido por um tempo limitado, marque esta caixa de seleção e especifique a data e a hora de expiração, conforme necessário. Para alterar a data e a hora especificadas, clique em **Limpar** e forneça a nova data limite de expiração. # **Habilitar limite de uso**: Se quiser especificar o número de vezes que o token pode ser usado para registrar um ou mais agentes com a solução, marque esta caixa de seleção e, no campo exibido, especifique a contagem máxima de uso. A menos que o histórico de um agente seja excluído da solução, o agente é registrado na solução apenas uma vez, de modo que esse número representa o número total de vezes que um ou mais agentes podem ser registrados na solução. 3. Clique em **Salvar**. Se você não selecionar um token do agente, quando o agente se conectar à solução pela primeira vez, ele permanecerá na lista de quarentena até que o administrador da solução aprove a solicitação de

Opção	Descrição
	conexão. Para obter mais informações, consulte Como registrar o Agente do KACE na solução.
Credenciais	Linhas separadas para as credenciais necessárias para conectar-se ao dispositivo e executar comandos para a plataforma em particular destinada pelo programa. A primeira coluna contém o sistema operacional. A segunda coluna contém a Versão do agente existente para a instalação. A terceira coluna contém uma lista suspensa para selecionar as credenciais existentes. Você pode selecionar **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha.

4. Na seção *Implantar*, identifique os dispositivos a serem incluídos no cronograma:

Opção	Descrição

Endereços IP ou nomes de host de destino	Digite uma lista separada por vírgulas de endereços IP ou nomes de host dos dispositivos de destino. Use hífens para especificar intervalos de classe de IP individuais.
	Tip: **DICA:** A solução é compatível com o IPv6 (protocolo IP versão 6) e endereços IPv4.
	O link **Ajude-me a escolher dispositivos** permite a adição de dispositivos à lista *Endereços IP ou nomes de host de destino*:
	• **Provisioning IP Range (Intervalo de IP de provisionamento)**: Use hífens para especificar intervalos de classe de IP individuais. Por exemplo:
	  # **IPv6**: fdef:22b9:e8ae:14a9::1a0:f000-f0aa
	  # **IPv4**: 192.168.2-5.1-200
	  Após especificar um intervalo, clique em **Adicionar todos**
	• **Selecionar dispositivos da descoberta**: Esta lista suspensa é preenchida com os **Resultados da localização**. Para filtrar o conteúdo, comece a digitar no campo. Depois de selecionar um dispositivo, clique em **Adicionar todos**.

5. Defina a hora para o cronograma ser executado.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.

Opção	Descrição
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.

Opção	Descrição
	Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

6. **Opcional**: Use as configurações *Avançadas* para:
   - Personalizar as portas usadas pela solução para implantar o Agente.
   - Designar um local de download alternativo para o instalador do Agente.

     NOTA: As versões mais recentes do MS Windows, como o Windows 10, não oferecem suporte para o download de arquivos de compartilhamentos de arquivos, o que impede que o provisionamento de WinRM de localização alternativa funcione conforme esperado.
   - Especifique a porta do WinRM usada para o provisionamento de agente em dispositivos Windows. Para os cronogramas que usam método herdado para provisionar os dispositivos Windows, você tem a opção de alterá-lo para WinRM. Para obter mais informações sobre a configuração do WinRM, consulte https://support.quest.com/kb/260699/agent-provisioning-with-winrm.
   - Escolha o nível de informações a serem exibidas no log. Para ver somente as mensagens mais importantes, selecione *Críticas*. Para ver todas as mensagens, selecione *Depuração*. Outras opções incluem *Erro*, *Advertência*, *Aviso* e *Informações*.
   - Especifique o dispositivo que você deseja usar como uma retransmissão para o inventário de dispositivos sem agente. Um dispositivo de retransmissão que é usado durante a descoberta como um transmissor é usado para o inventário sem agente, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Para obter mais informações, consulte Adicionar um Cronograma de descoberta para realizar uma análise rápida "o que e onde" de sua rede.
   - Ativar uma desinstalação completa do Agente. Selecionar *Remover KUID durante a instalação* faz com que um Agente existente seja removido do dispositivo antes que ele seja instalado novamente. Nesse caso, a solução gera um novo KUID para o ativo, e ele é exibido como um novo dispositivo na solução.
7. Clique em **Executar agora** para exibir a página *Cronogramas do provisionamento* e a nova configuração.

   A solução salva a configuração com um nome que você forneceu e executa a configuração para o endereço IP de destino.

A página *Cronogramas do provisionamento* exibe o progresso de instalações bem-sucedidas após a hora de início do cronograma.

Tópicos relacionados

Inicializar a solução e fazer login no Console do administrador

Provisionamento do Agente do KACE usando a Ferramenta de provisionamento GPO para dispositivos Windows

Implantação manual do Agente do KACE

Gerenciar cronogramas de provisionamento

Para simplificar o processo de instalação do agente, é possível adicionar cronogramas de provisionamento que especifiquem como e quando instalar o Agente do KACE nos dispositivos. É possível adicionar, visualizar, editar, executar, duplicar e excluir cronogramas de provisionamento.

Visualize, execute, edite ou duplique os cronogramas de provisionamento

É possível visualizar o status do cronograma de provisionamento e outros detalhes na página *Cronogramas do provisionamento*. Nesta página, é possível executar e editar os cronogramas de provisionamento conforme necessário.

Ao duplicar um cronograma de provisionamento, suas propriedades são copiadas em uma nova configuração. Se estiver criando uma configuração que é similar a outra já existente, começar com um cronograma duplicado pode ser mais rápida do que criar uma configuração do início.

1. Acesse a lista *Cronogramas do provisionamento*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Provisionamento**.
   c. No *Painel de provisionamento*, clique em **Cronogramas**.

A lista exibe as seguintes colunas:

Opção	Descrição
Nome	O nome do cronograma de provisionamento (se conecta à página *Detalhe do cronograma de provisionamento*).
Destinado	Número total de dispositivos de destino na configuração (se conecta à página *Resultados do provisionamento*).
Executando	Número total de dispositivos de destino em que o provisionamento está sendo executado (se conecta à página *Resultados do provisionamento*).
Pendente	Número total de dispositivos de destino nos quais o provisionamento ainda não foi iniciado (se conecta à página *Resultados do provisionamento*).
Sucesso	Número total de dispositivos de destino em que o provisionamento foi bem-sucedido (se conecta à página *Resultados do provisionamento*).
Falha	Número total de dispositivos de destino em que o provisionamento falhou (se conecta à página *Resultados do provisionamento*).

Opção	Descrição
Taxa de sucesso	Porcentagem do número total de dispositivos de destino nos quais o provisionamento foi bem-sucedido.
Intervalo de IP	O intervalo de endereço IP do dispositivo de destino.
Cronograma	O cronograma de provisionamento especificado. Por exemplo: A cada **n** minutos, a cada **n** horas, ou Nunca.
Ativado	Estando a configuração habilitada ou não. Uma marca de verificação indica que o cronograma de provisionamento está ativado.

2. Execute cronogramas de provisionamento:
   a. Marque as caixas de seleção dos cronogramas que deseja executar.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Executar agora**.
3. Edite cronogramas:
   a. Clique no nome de um cronograma.
   b. Edite o cronograma do provisionamento na página *Detalhe do cronograma de provisionamento* do cronograma e clique em **Salvar**.

   Consulte Instalação do Agente do KACE em um ou vários dispositivos.
4. Duplique cronogramas:
   a. Clique no nome de um cronograma.
   b. Na seção *Avançado*, clique em **Duplicar** para exibir a página *Cronogramas do provisionamento* com o novo cronograma listado em **Cópia de nome do cronograma**.

Excluir cronogramas de provisionamento

É possível excluir cronogramas de provisionamento quando desejar remover cronogramas da solução.

Quando os cronogramas de provisionamento são excluídos, os resultados associados a eles também são excluídos. Entretanto, dispositivos provisionados pelos cronogramas não são removidos do inventário.

1. Acesse a lista *Cronogramas do provisionamento*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Provisionamento**.
   c. No *Painel de provisionamento*, clique em **Cronogramas**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais cronogramas.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Exibição dos resultados do provisionamento

É possível visualizar os resultados das ações realizadas por cronogramas provisionados.

1. Acesse a lista *Cronogramas do provisionamento*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Provisionamento**.

c. No *Painel de provisionamento*, clique em **Cronogramas**.

2. Clique em um link na coluna *Em execução, Pendente, Com êxito ou Falhou*.

A página *Resultados do provisionamento* **é exibida com as seguintes informações:**

Item	Descrição
Status	O status da conexão do Agente com a solução: : Um dispositivo gerenciado por Agente está conectado à solução. : Um dispositivo gerenciado por Agente não está conectado à solução.
Nome do cronograma	Nome do cronograma de provisionamento.
Endereço IP	Endereço IP do dispositivo de destino.
Nome do host	O nome de host do dispositivo de destino. Clique no botão **Conexão remota** para abrir uma Conexão de área de trabalho remota para o dispositivo de destino (apenas Microsoft Edge):
Resultado	O status da tentativa mais recente de provisionamento.
Ação	**I** indica uma instalação bem-sucedida. **U** indica uma desinstalação malsucedida.
Erro	Erro da falha, como portas TCP não acessíveis.
Última execução	Última vez em que o cronograma foi executado.

3. Para ver informações adicionais sobre um dispositivo de destino, clique em seu **Endereço IP**.

   A página *Provisionamento do agente do KACE* **será exibida.**

   Essa página exibe os resultados da execução de provisionamento mais recente e inclui informações como endereço IP, configuração da porta e os registros de cada etapa do provisionamento.

4. Para ver informações de inventário, clique no link **[inventário de computadores]** ao lado do **endereço MAC**.

   NOTA: O link **[inventário de computadores]** só é exibido se o processo de provisionamento puder fazer a correspondência entre o endereço MAC do dispositivo de destino e os dados de inventário atuais. Consulte Gerenciamento de dispositivos MIA.

Gerenciar comunicações do Agente

As comunicações entre a solução e os Agentes instalados em dispositivos gerenciados incluem relatórios de inventário, alertas, patches, scripts e relatórios de falhas. É possível configurar e visualizar as comunicações que estão em fila ou pendentes.

Configuração das definições de registro e de comunicação do agente.

Agentes instalados em dispositivos gerenciados conectam-se periodicamente à solução para reportar inventários, atualizar scripts e realizar outras tarefas.

É possível configurar as definições do agente, incluindo o intervalo de conexão dos agentes, as mensagens exibidas ao usuário e o tempo de retenção de registros, como descrito nesta seção. Se houver várias organizações, você pode definir as Configurações do Agente cada uma separadamente.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, faça login no Console de administração do sistema da solução: `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página ao lado das informações de login. Em seguida, clique em Organizações. Para exibir as informações de organização, clique no nome da organização.**

     Na página *Detalhes da organização* exibida, localize a seção *Configurações de comunicação e agente*.
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`. Em seguida, selecione Configurações > Provisionamento e clique em Configurações de comunicação no painel *Provisionamento*.**

     A página *Configurações de comunicação* é exibida.
2. Especifique as seguintes configurações na guia Agente:

> **NOTA:** Para reduzir a carga na solução, limite o número de conexões de Agente a 500 por hora. O número de conexões que aparece próximo aos intervalos do inventário, scripts e medição se aplica apenas à organização atual. Se o componente Organização não estiver ativado no equipamento, o número total de conexões de Agente para todas as organizações não poderá ser superior a 500 por hora.

Opção	Opção sugerida	Notas
Ativar registro do agente	Ativado	Indica se a solução armazena resultados de script fornecidos por Agentes instalados nos dispositivos gerenciados. Os logs de Agente podem consumir até cerca de 1GB de espaço em disco no banco de dados. Se o espaço em disco não for um problema, habilite o *Registro de Agente* para manter um registro de informações para os dispositivos gerenciados por Agente. Estes registros podem ser úteis durante a resolução de problemas. Para economizar espaço em disco e deixar a comunicação com o Agente mais rápida, desabilite o *Registro de Agente*.
Traço de depuração do agente	Ativado	Se selecionada, essa opção permite registrar o traço de depuração do agente. Essas informações permitem que os administradores monitorem o desempenho do agente e identifiquem problemas comuns.

Opção	Opção sugerida	Notas
Inventário do Agente	12 horas	A frequência com que os Agentes em dispositivos gerenciados relatam o inventário. Estas informações são exibidas na seção *Inventário*.
Inventário sem Agente	1 dia	A frequência com que dispositivos sem agente relatam o inventário. Estas informações são exibidas na seção *Inventário*.
Inventário do catálogo	24 horas	A frequência com que os dispositivos gerenciados reportam sobre o inventário à página *Catálogo de software*.
Medição	4 horas	A frequência com que os dispositivos gerenciados fornecem informações de medição à solução. Requer a habilitação da medição em dispositivos e aplicativos.
Atualização de scripts	4 horas	A frequência com que os Agentes, nos dispositivos gerenciados, solicitam cópias atualizadas de scripts que estão ativados nos dispositivos gerenciados. Esse intervalo não afeta a frequência de execução dos scripts.
Velocidade máx. de download	Conforme necessário	A velocidade máxima de download, conforme a necessidade. Escolha uma das opções disponíveis.
Tempo limite da conexão do Konea	80 segundos	Verificação de tempo limite do túnel konea configurável para IM de inicialização.
Ativar tarefas aguardando inicialização	Desativado	Se selecionada, essa opção impedirá que o agente execute tarefas de inicialização.
Ativar tarefas aguardando login	Desativado	Se selecionada, essa opção impedirá que o agente execute tarefas de login.

3. Na guia Configurações do agente da seção *Configurações de ícone do status do agente*, especifique as seguintes configurações:

Opção	Opção sugerida	Notas
Ícone de status do agente no dispositivo	Ativado	Se selecionado, essa opção permite exibir o status do agente em dispositivos gerenciados.
Ativar o adiamento do agente no dispositivo	Ativado	Se selecionada, essa opção permite suspender a atividade do agente em dispositivos gerenciados usando a bandeja do sistema (Windows) ou a barra de menus (Mac OS). **NOTA:** Algumas tarefas críticas em segundo plano ainda podem ser executadas, incluindo inventário, tarefas de replicação e alertas urgentes.
Contagem máxima de adiamentos do agente (por dia)	1 adiamento	O número máximo de vezes que você pode adiar o agente todos os dias em dispositivos gerenciados.
Atalhos do ícone do status do agente	Conforme necessário	Use esta seção para exibir links no menu do Agente do KACE em dispositivos gerenciados por agente. Você pode especificar até dez links. Links URI (Uniform Resource Identifier, identificador uniforme de recurso) padrão são compatíveis, como URLs `https`, `ssh`, e `ftp`. Para adicionar um link: 1. Clique em **+**. 2. Na coluna *Nome de exibição*, digite o texto que deseja exibir no menu. Por exemplo, *Meu link FTP*. 3. Na coluna URL, digite o endereço de URL totalmente qualificado. Por exemplo, `https://www.quest.com/`. O URL tem suporte para as

Opção	Opção sugerida	Notas
		seguintes variáveis de substituição: # $(KACE_SYS_DIR) # $(KACE_MAC_ADDRESS) # $(KACE_IP_ADDRESS) # $(KACE_SERVER_URL) # $(KACE_SERVER) # $(KACE_COMPANY_NAME) # $(KACE_KUID) # $(KACE_APP_DIR) # $(KACE_DATA_DIR) # $(KACE_AGENT_VERSION) Para obter informações completas sobre essas e outras variáveis de substituição, consulte Variáveis de substituição de token. Você pode usar os cabeçalhos das colunas para classificar a lista. No menu do Agente do KACE, os links são exibidos na ordem em que estão listados nesta página.

NOTA: Todas as alterações feitas nesta seção só entrarão em vigor depois que o Agente do KACE no dispositivo gerenciado se reconectar à solução, seja reiniciando cada agente individual ou a solução.

4. Na guia *Notificar*, especifique a mensagem a ser usada nas comunicações do Agente:

Opção	Opção sugerida	Notas
Mensagem da página inicial do Agente	Texto padrão: `Solução de gerenciamento de sistemas KACE está verificando a configuração do PC e gerenciando as atualizações de software. Aguarde...`	A mensagem que aparece para os usuários quando os Agentes estão realizando tarefas, como a execução de scripts em seus dispositivos.
Splash Bitmap agente	Conforme necessário	O caminho até um arquivo .bmp existente que você deseja utilizar como logotipo inicial.
Desativar Bootup Splash	Desativado	Se selecionada, essa opção impedirá que o agente exiba o logotipo de bootup splash.

Opção	Opção sugerida	Notas
Desativar Login Splash	Desativado	Se selecionada, essa opção impedirá que o agente exiba o logotipo de login.

5. Na guia *Configurações sem Agente*, especifique as configurações de comunicação para dispositivos sem Agente:

Opção	Descrição
Tempo limite de SNMP	O tempo, em segundos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
Tempo limite de SNMP	O tempo, em segundos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
Tentativas de repetição	O número de tentativas de conexão.
Tempo limite do WinRM	O tempo, em segundos, após o qual a conexão será encerrada se não houver atividade.
Tempo limite de VMware	Tempo de espera, em segundos, para uma conexão de um serviço do VMware vSphere API sendo executado em um host do VMware.

6. Se o componente Organização não estiver ativado em sua solução, especifique as configurações das *Tarefas do agente*.

> **NOTA:** Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, as configurações das *Tarefas do agente* estarão localizadas na página *Configurações gerais* do Console de administração do sistema da solução.

Opção	Descrição
Última atualização da taxa de transferência de tarefas	Esse valor indica a data e a hora em que a taxa de transferência de tarefas da solução foi atualizada pela última vez.
Carga média atual	O valor nesse campo indica a carga em uma solução em determinado momento. Para que a solução funcione normalmente, o valor nesse campo deve estar entre 0.0 e 10.0.
Rendimento da tarefa	O valor que controla como tarefas programadas, como coleta de inventário, scripts e atualizações de patches, são equilibradas pela solução. **NOTA:** Esse valor só pode ser aumentado se o valor no campo Carga média atual não for maior do que 10,0 e o tempo da Última atualização de rendimento da tarefa for maior do que 15 minutos.

7. Na seção *Duplicar configurações de detecção de máquina (avançada)*, configure as seguintes opções para evitar registros de dispositivos duplicados

Quando o dispositivo recebe o inventário de um dispositivo sem um registro de inventário existente (que é determinado pelo uso de um KUID novo/desconhecido), ele verifica as propriedades do dispositivo selecionadas nesta seção para determinar se este é um dispositivo novo ou um existente.

Se ele determinar que o dispositivo pertence a um registro de inventário existente, ele mesclará o registro do novo dispositivo com o existente.

Opção	Descrição
Necessário para corresponder a um registro de máquina existente	Marque uma ou mais das seguintes caixas de seleção para indicar quais propriedades de dispositivo você deseja que a solução use para identificar dispositivos potencialmente duplicados. • **Nome da máquina** • **Número de série do BIOS** • **Fabricante** • **Família do sistema operacional**
Endereços MAC	Especifique o número de endereços MAC associados ao registro da máquina que você corresponde aos registros do dispositivo existentes.

8. Clique em **Salvar**.

   As alterações funcionam quando os agentes se conectam ao dispositivo.
9. Se houver várias organizações, repita as etapas anteriores para cada uma.

Tópicos relacionados

Visualização dos registros da solução

Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado

Visualização do status da tarefa do agente

É possível visualizar o status das tarefas em execução no momento ou daquelas que estão programadas para serem executadas em dispositivos gerenciado pelo agente.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Suporte** para exibir a página *Suporte*.
3. Na seção *Ferramentas de solução de problemas*, clique em **Exibir status de tarefa do Agente** para exibir a página *Tarefas do Agente*.

   Por padrão, são listadas as tarefas *Em andamento*. Para visualizar outras tarefas, selecione outras opções de filtragem na lista suspensa *Exibir por*, que aparece acima da lista à direita. As informações da tarefa incluem:

Coluna	Descrição
Nome do dispositivo	O nome do dispositivo que é o destino da tarefa.
Tipo	O tipo da tarefa. Dependendo da configuração da solução, os tipos de tarefa podem incluir alertas, inventário, kbot, carregamento de krash e atualizações de script.

Coluna	Descrição
Iniciado	A hora de início da tarefa.
Concluído	A hora do término da tarefa.
Próxima execução	A próxima hora de execução agendada para a tarefa.
Tempo de execução	A duração da tarefa.
Tempo limite	O tempo limite para a conclusão da tarefa.
Prioridade	Importância ou classificação da tarefa.

As opções exibidas dependem do tipo de tarefa disponível em seu dispositivo. As opções incluem:

Pronto para execução (conectado): Tarefas que estão conectadas por meio do protocolo de mensagens e prestes a ser executadas.

Pronto para execução: Tarefas que serão executadas quando uma conexão do protocolo de mensagens for estabelecida.

Mais de 10 minutos: Tarefas que estão aguardando há mais de 10 minutos por uma conexão do protocolo.

4. Para exibir detalhes sobre um dispositivo, clique em seu nome na coluna *Nome do dispositivo*.

   A página *Detalhes do dispositivo* **será exibida.**

Visualização da Fila de comando do Agente

A lista Fila de comando do agente mostra mensagens, como pop-ups e alertas, que foram enfileiradas na solução para distribuição aos dispositivos gerenciados por Agente.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:

   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**

2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Suporte** para exibir a página *Suporte*.
3. Na seção *Ferramentas de solução de problemas*, clique em **Exibir fila de comando do Agente** para exibir a página *Fila de comando do Agente*.

   As comunicações pendentes são exibidas nessa fila somente durante conexão contínua entre o Agente e a solução.

   NOTA: Alertas pendentes são exibidos na página *Fila de comando do agente* mesmo se não houver conexão entre o agente e a solução.

   A página *Fila de comando do Agente* contém os seguintes campos:

Opção	Descrição
Nome do dispositivo	O nome do dispositivo. Clique em nome para exibir os detalhes do dispositivo.
Tipo [Plug-in, Origem]	O tipo de mensagem, como *Executar processo*.

Opção	Descrição
Comando	O conteúdo e informação que a mensagem contém.
Expiração	A data e hora de expiração da mensagem, também chamada de *Manter ativo*. As mensagens são excluídas da fila automaticamente quando expiram.
Status	Status da mensagem, como *Concluída* ou *Recebida*.

Tópicos relacionados

Transmissão de alertas para dispositivos gerenciados

Exclusão de mensagens da fila de comando do Agente

É possível excluir mensagens que não sejam mais necessárias na fila de comando do Agente.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Suporte** para exibir a página *Suporte*.
3. Na seção *Ferramentas de solução de problemas*, clique em **Exibir fila de comando do Agente** para exibir a página *Fila de comando do Agente*.
4. Marque a caixa de seleção ao lado de uma ou mais mensagens.
5. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Atualização do agente do KACE em dispositivos gerenciados

Todos os dias, aproximadamente às 3h40, a solução verifica automaticamente com a Quest se há atualizações do Agente do KACE. Além disso, a solução verifica com a Quest se há atualizações do Agente toda vez que a solução é reinicializada.

Quando as atualizações do Agente estão disponíveis, elas são automaticamente baixadas para a solução, desde que ela esteja conectada à Internet, e um alerta é exibido na *Página inicial* da **Console do administrador** da solução. No entanto, as Atualizações do agente não são automaticamente implantadas nos dispositivos gerenciados se você não configurar as definições de implantação. Clique no link do alerta para configurar as definições de implantação.

Além disso, você pode verificar se há atualizações do Software do agente, obter manualmente Atualizações do agente e configurar as definições para elas a qualquer momento. Obter manualmente atualizações é útil se sua solução não estiver conectada à Internet.

Visualização das atualizações do Agente do KACE

É possível visualizar as atualizações do Agente do KACE no **Console do administrador**.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Atualizações de appliance**.

   A página *Atualizações de appliance* é exibida. O pacote atual do Agente aparece na seção *Agente*.
3. **Opcional**: Para verificar se há atualizações: Na seção *Agente*, clique em **Verificar atualizações**.

   A solução verifica se há atualizações e os resultados são exibidos na página *Registros*.

Definição das configurações de atualização do Agente

Depois de instalar os agentes nos dispositivos, eles são projetados para se atualizarem automaticamente com base nas configurações de atualização do agente escolhidas na página *Configurações da atualização do agente*. Isso é válido independentemente dos métodos de provisionamento usados para a implantação dos agentes, incluindo o provisionamento da solução, o assistente do GPO, outras implantações do GPO ou a implantação de imagens.

Se houver várias organizações, você pode configurar definições de atualização do agente para cada uma delas separadamente.

1. Acesse a página *Configurações da atualização do agente*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Provisionamento**.
   c. No *Painel de provisionamento*, clique em **Atualização de agente do KACE**.

   Se houver uma nova atualização do agente disponível, ela será exibida na seção *Pacote de agente disponível*.
2. Clique em **Aplicar** na seção *Pacote de agente disponível*.

   O novo número da versão do agente aparece na seção *Atualizações anunciadas*, e a caixa de seleção *Ativado* na seção *Configurações do agente* é desmarcada, desabilitando as atualizações automáticas. Isso permite que você teste as atualizações em dispositivos selecionados antes de implantá-las em todo o sistema.
3. Veja ou especifique as seguintes configurações de atualização do agente:

Opção	Descrição
Ativado	Implanta a atualização nos dispositivos da solução selecionados durante o próximo intervalo de inventário programado. Desmarque a caixa de seleção para evitar que as atualizações sejam instaladas.
Modificado	Somente leitura: A hora em que o pacote do Agente mais recente foi baixado.
Todos os dispositivos	Implanta a atualização em todos os dispositivos que têm o Agente do KACE instalado. Se essa opção

Opção	Descrição
	estiver selecionada, os elementos *Dispositivos* e *Rótulos* não aparecerão na página.
Dispositivos	Atualiza apenas dispositivos específicos. Selecione os nomes dos dispositivos na lista suspensa que aparece quando você clica no campo, ou digite os primeiros caracteres do nome do dispositivo para organizar a lista. Por exemplo, digitar Dev para listar nomes de dispositivos compatíveis, como Device-1, Device-2 e assim por diante. Esta opção não está disponível quando você seleciona **Todos os dispositivos**.
Restringir a rótulos	Abre a caixa de diálogo *Editar rótulos*. Pesquise e selecione rótulos e atualize os dispositivos atribuídos aos rótulos selecionados. Esta opção não está disponível quando você seleciona **Todos os dispositivos**.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.

4. Clique em **Salvar**.

   A atualização é implantada nos dispositivos selecionados durante o próximo intervalo de inventário programado. Se você usar o Compartilhamento de replicação e o failover para a solução não estiver selecionado, os Agente serão atualizados após os Compartilhamentos de replicação serem atualizados.

5. Se você limitou a implantação para dispositivos específicos para a realização de testes, selecione dispositivos adicionais na seção *Configurações do agente* da página *Configurações da atualização do agente* após concluir o teste.

   A atualização é implantada nos dispositivos selecionados durante o próximo intervalo de inventário programado.

6. Se houver várias organizações, repita as etapas anteriores para cada uma.

Tópicos relacionados

Configuração e uso de rótulos para gerenciar grupos de itens

Carregamento manual de Atualizações do agente

Na maioria dos casos, as atualizações do agente são automaticamente baixadas para a solução quando elas estão disponíveis. No entanto, é possível baixar atualizações a partir da Quest e carregar manualmente atualizações do agente na solução, conforme necessário. Isso é útil se a solução não estiver conectada à Internet, ou se as Atualizações do agente estiverem disponíveis, mas não tiverem sido baixadas automaticamente para a solução.

Para baixar as atualizações do agente da Quest, é preciso obter as credencias de login do cliente entrando em contato com **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

1. Para verificar manualmente se há atualizações, acesse o *Painel de controle* da solução:

   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**

2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Atualizações da solução** para exibir a página *Atualizações da solução*.

A versão do pacote atual do Agente aparece na seção *Agente*.

3. Clique em **Verificar se há atualizações do agente** na seção *Agente*.

   A solução verifica se há atualizações e os resultados são exibidos na página *Registros*.

4. Para obter atualizações:
   a. Faça login no site de Suporte da Quest usando suas credenciais de login de cliente:

      https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/download-new-releases.

   b. Baixe o pacote de Atualização do agente e salve o arquivo localmente.
5. Acesse a página *Configurações da atualização do agente*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Provisionamento**.
   c. No *Painel de provisionamento*, clique em **Atualização de agente do KACE**.
6. Execute um dos seguintes:

   - **Se uma nova atualização aparecer na seção** *Pacote de agente disponível*, **clique em Aplicar.**
   - **Se tiver baixado manualmente uma atualização, vá para a seção** *Carregar manualmente pacote de agente*, **clique em Procurar ou em Escolher arquivos para localizar o arquivo de atualização transferido, então clique em Carregar.**

   O novo número da versão do agente aparece na seção *Atualizações anunciadas*, **e a caixa de seleção** *Ativado* **na seção** *Configurações do agente* **é desmarcada, desabilitando as atualizações automáticas. Isso permite que você teste as atualizações em dispositivos selecionados antes de implantá-las em todo o sistema.**

7. Especifique as opções de implantação na seção *Configurações do agente*. Consulte Definição das configurações de atualização do Agente.
8. Caso haja várias organizações, repita as etapas 6 e 7 para cada uma.

Implantação manual do Agente do KACE

A implantação manual é útil quando o provisionamento de Agente automático não é prático ou quando você deseja implantar o Agente do KACE através do e-mail, dos scripts de logon, de GPO (Objetos da Diretiva de Grupo) ou do Active Directory.

- **E-mail**: Para implantar os Agentes do KACE por e-mail, envie um e-mail aos seus usuários que contenha uma das opções a seguir:
  - # O arquivo de instalação do agente.
  - # Um link para o download do arquivo do agente para o dispositivo.
  - # Um local da Web para o download do arquivo de instalação.
- **Scripts de logon**: Os scripts de logon permitem a implantação do Agente do KACE quando os usuários fazem o login em um dispositivo. Se você usa o script de login, faça upload do arquivo apropriado em um diretório acessível e crie um script de login para recuperá-lo.

Obtenção de arquivos de instalação do agente

Arquivos de instalação do Agente estão disponíveis na solução.

Você pode encontrar os instaladores do Agente do KACE para dispositivos Windows, Mac OS X e Linux na solução no diretório a seguir:

`\\`**appliance_hostname**`\client\agent_provisioning`

NOTA: O compartilhamento de arquivo deve ser permitido para acessar os instaladores. Consulte Habilitar o compartilhamento de arquivos no nível do sistema..

A solução usa um processo de registro, permitindo que os Agentes do KACE autenticados se conetem à solução, associando um token a um Agente ou solicitando que um administrador da solução aprove uma solicitação de conexão. Os instaladores de agente obtidos dessa maneira não incluem um token válido. Você pode passar o token do agente para o instalador manualmente usando uma das seguintes opções:

- **Dispositivos Windows:**
  - # Use os seguintes parâmetros ao iniciar o instalador: `HOST=<nome_do_host_da_solução> TOKEN=<token_do_agente>` ou:
  - # Altere manualmente o nome do arquivo de instalação usando a seguinte sintaxe: `AMPAgent-xx.xx.xx-x86_<nome_do_host_da_solução>+<token_do_agente>.msi`
- **Dispositivos que não são Windows**:
  - # Use as variáveis de ambiente `KACE_HOST` e `KACE_TOKEN` para especificar o nome do host da solução e o token do agente antes de executar o arquivo de instalação ou:
  - # Altere manualmente o nome do arquivo de instalação usando a seguinte sintaxe: `<nome_do_arquivo_de_instalação_do_agente>_<nome_do_host_da_solução><token_do_agente>.<ext`

Se você não especificar uma cadeia de caracteres de token válida durante a instalação do Agente, todas as solicitações de conexão resultarão na quarentena do Agente.

Como alternativa, você pode fazer download dos pacotes do instalador do token do agente para seu sistema operacional na página *Detalhes do token do agente*. Para obter informações completas, consulte Como registrar o Agente do KACE na solução.

Implantação manual do Agente do KACE em dispositivos Windows

É possível implantar manualmente o Agente do KACE em dispositivos Windows usando o assistente de instalação ou na linha de comando dos dispositivos.

Ao instalar o agente de forma manual, os arquivos executáveis do agente devem ser instalados nos locais a seguir:

- Dispositivos com Windows de 32 bits: `C:\Program Files\Quest\KACE\`
- Dispositivos com Windows de 64 bits: `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE\`

Os arquivos de configuração de Agente, os logs, e outros dados são fornecidos em :

- Dispositivos com Windows de 32 bits: `C:\Documents and Settings\All Users\Quest\KACE`
- Dispositivos com Windows de 64 bits: `C:\ProgramData\Quest\KACE`

Implantar manualmente o Agente do KACE em dispositivos Windows usando o assistente de instalação

É possível implantar manualmente o Agente do KACE em dispositivos Windows executando o assistente de instalação nos dispositivos.

1. Acesse o diretório compartilhado da solução:

\\appliance_hostname\client\agent_provisioning\windows_platform

2. Copie o arquivo `ampagent-x.x.xxxxx-x64.msi` para o dispositivo.
3. Clique duas vezes no arquivo para iniciar a instalação e siga as instruções no assistente de instalação.
4. Se desejar registrar o agente na solução:

   # Use os seguintes parâmetros ao iniciar o instalador: `HOST=<nome_do_host_da_solução> TOKEN=<token_do_agente>` ou:

   # Altere manualmente o nome do arquivo de instalação usando a seguinte sintaxe: `AMPAgent-xx.xx.xx-x86_<nome_do_host_da_solução>+<token_do_agente>.msi`

   Você pode obter a cadeia de caracteres do token do agente na página *Detalhes do token do agente*. **Para obter mais detalhes, consulte Como registrar o Agente do KACE na solução.**

As informações sobre o dispositivo aparecem no **Inventário** da solução em alguns minutos. Consulte Gerenciamento de aplicativos na página Software.

Implantar manualmente o Agente do KACE em dispositivos Windows usando a linha de comando

Existem vários modos de implantar o agente a partir da linha de comando em dispositivos Windows.

Por exemplo:

- Em um arquivo em lote como parte de um script de login que executa o instalador (`msiexec`) e ajusta vários parâmetros, como o valor do host.
- Estabeleça uma variável de ambiente para o nome de servidor e execute o instalador.
- Altere o nome do instalador, o que automaticamente define o nome do servidor durante a instalação.

A tabela a seguir exibe os parâmetros da linha de comando utilizados para implantar o agente.

Parâmetros de linha de comando do Agente

Descrição	Parâmetro
Windows Installer Tool	`msiexec` ou `msiexec.exe`

Install flag	`/i`
	Exemplo:
	`msiexec /i ampagent-6.x.xxxxx-x64`

Uninstall flag	`/x`
	Exemplo:
	`msiexec /x ampagent-6.x.xxxxx-x64`

Silent install	`/qn`
	Exemplo:
	`msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64`

Log verbose output	`/L*v log.txt`
	Exemplo:
	`msiexec /qn /L*v C:\temp\log.txt /i ampagent-6.x.xxxxx-x64`

Descrição	Parâmetro

Definir automaticamente o nome de host: renomeia o arquivo de instalação para o nome do servidor de nomes, que define automaticamente o nome de host	`rename agent_installer.msi_hostname.msi`
	Exemplo:
	`msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64_kace_sma.example.com.msi`

Definir propriedades	`PROPERTY=valor` (Deve-se usar TUDO EM MAIÚSCULO) **Exemplo**: `msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64.msi HOST=kace_sma.example.com`

Definir nome do servidor	`set KACE_SERVER=kace_sma_name`
	Deve ser seguido por uma chamada `msiexec` para instalar
	Exemplo:
	`set KACE_SERVER=kboxmsiexec /i ampagent-6.x.xxxxx-x64`

Evita a instalação de ganchos de login e de inicialização e evita a existência de arquivos userinit.exe	`NOHOOKS=1`
	Exemplo:
	`msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64.msi HOST=kace_sma.example.com NOHOOKS=1`

Instala o agente, mas não inicia o serviço. Isso permite criar uma imagem do Agente para clonagem em outros dispositivos	`CLONEPREP=yes/no`
	Exemplo:
	`msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64.msi HOST=kace_sma.example.com CLONEPREP=yes`

Define o nível de depuração para o Agente quando ele gerar registros	`DEBUG=true/all`
	Exemplo:
	`msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64.msi HOST=kace_sma.example.com DEBUG=true`

Forçar o Agente a se comunicar somente por meio de HTTPS. Ele não poderá voltar para HTTP se o HTTPS não estiver disponível	`SSLREQUIRED=true`
	Exemplo:
	`msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64.msi HOST=kace_sma.example.com SSLREQUIRED=true`

O sistema busca o valor do **host** nesses locais na ordem a seguir:

1. O arquivo instalador
2. O valor da propriedade `HOST`
3. `KACE_SERVER` (variável de ambiente)
4. O arquivo `amp.conf`

Se desejar registrar o agente na solução:

- Use os seguintes parâmetros ao iniciar o instalador: `HOST=<nome_do_host_da_solução> TOKEN=<token_do_agente>` ou:
- Altere manualmente o nome do arquivo de instalação usando a seguinte sintaxe: `AMPAgent-xx.xx.xx-x86_<nome_do_host_da_solução>+<token_do_agente>.msi`

Você pode obter a cadeia de caracteres do token do agente na página *Detalhes do token do agente*. Para obter mais detalhes, consulte Como registrar o Agente do KACE na solução

CAU

CUIDADO: Se você deixar o valor do host vazio, deverá determinar a variável de ambiente. Caso contrário, o Agente não se conectará à solução. A Quest recomenda que você use o nome de domínio totalmente qualificado como nome de host.

Gerencie o Agente do KACE em dispositivos Windows usando a bandeja do sistema Windows

Você pode exibir o status do Agente do KACE, forçar o inventário e exibir informações do agente usando a bandeja do sistema Windows.

Para acessar o status do Agente do KACE usando a bandeja do sistema, você deve ativar a opção **Status do Agente no Dispositivo** na seção *Configurações do Agente e comunicação*. Para obter mais informações, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente..

1. No dispositivo onde o Agente do KACE está em execução, na bandeja do sistema Windows, clique em .

   O indicador no canto inferior direito do ícone indica se o status do agente:

   # : O agente está conetado à solução.

   # : O agente está em modo de espera.

   # : O agente tem ações pendentes.

   # : O agente está desconectado da solução.

2. Para descobrir se o agente está conectado à solução, observe o ícone Status no menu.

   Esse é o mesmo indicador que aparece no ícone Agente, que informa se o agente está conetado, em modo de espera, se tem ações pendentes ou se está desconectado da solução, conforme descrito acima.

3. Para executar o inventário de dispositivos, clique em **Inventário** no menu.
4. Para reiniciar o agente, clique em **Reiniciar agente** no menu.
5. Para suspender temporariamente a atividade do agente durante um período específico, clique em **Adiar o agente** e selecione um período no menu. Você pode adiar o agente por 15 minutos, 30 minutos, uma hora ou duas horas.

   NOTA: Você só poderá adiar o agente se a opção **Adiamento do agente no dispositivo** estiver ativada na seção *Configurações de agente e comunicação* na solução e se o número máximo de adiamentos não for atingido. Para obter mais informações, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente..

   Adiar um agente não interrompe nenhum processo de agente em andamento no dispositivo. Isso só impede que o agente inicie um novo processo. Se um adiamento de agente não for possível, por exemplo, devido à configuração, uma mensagem de erro será exibida.

6. Para instalar os patches baixados no dispositivo do Agente, clique em **Implantar patches preparados**.

> **NOTA:** Esse item de menu só aparece quando um patch de detecção, preparação e implantação sob demanda ou o cronograma de atualização de recursos do Windows faz download de todos os patches aplicáveis no dispositivo do Agente. Para obter mais informações, consulte Configurar cronogramas de patch.

7. Para acessar qualquer link relacionado ao agente, clique em **Atalhos** no menu e, em seguida, clique em um link, conforme aplicável. Links URI (Uniform Resource Identifier, identificador uniforme de recurso) padrão têm suporte, como URLs `https`, `ssh` e `ftp`.

   Este item de menu só aparece quando o administrador do sistema especifica um ou mais links. Para obter mais informações, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente..

   O link faz com que o sistema operacional inicie o aplicativo associado ao recurso selecionado. Por exemplo, para abrir um link do tipo HTTP, o sistema abre o link no navegador padrão.

8. Para obter mais informações sobre o aplicativo do agente, clique em **Sobre**.

Implantação e atualização manual do Agente do KACE em dispositivos Linux

É possível implantar ou atualizar manualmente o Agente do KACE em dispositivos Linux, conforme necessário.

Implantação manual do Agente do KACE em dispositivos Linux

Para implantar manualmente o Agente do KACE em dispositivos Linux, copie os arquivos de instalação do Agente para os dispositivos e execute os comandos de instalação.

1. Copie o arquivo de instalação do Agente do KACE para o dispositivo.

   Consulte Obtenção de arquivos de instalação do agente.

2. Se desejar registrar o agente na solução:

   # Use as variáveis de ambiente `KACE_HOST` e `KACE_TOKEN` para especificar o nome do host da solução e o token do agente antes de executar o arquivo de instalação ou:

   # Altere manualmente o nome do arquivo de instalação usando a seguinte sintaxe:
   `<nome_do_arquivo_de_instalação_do_agente>_<nome_do_host_da_solução><token_do_agente>.<ext`

   Você pode obter a cadeia de caracteres do token do agente na página *Detalhes do token do agente*. **Para obter mais detalhes, consulte Como registrar o Agente do KACE na solução.**

3. Abra uma janela de terminal em **Aplicativos** > **Ferramentas do sistema**.
4. No prompt de comando, defina o nome do servidor e instale o Agente:

   ```
   sudo KACE_SERVER=kace_sma_name rpm -Uvh ampagent-x.x.xxxxx-x.i386.rpm
   ```

   O Agente é instalado nos diretórios seguintes:

   # `/opt/quest/kace/bin/` onde os arquivos executáveis do Agente são instalados.

   # `/var/quest/kace/` onde a configuração do Agente, registros e outros dados são armazenados.

As informações sobre o dispositivo aparecem no **Inventário** da solução em alguns minutos. Consulte Gerenciamento de aplicativos na página Software.

Implantar o Agente do KACE em dispositivos Linux na inicialização ou no login

É possível programar o Agente para ser implementado quando os usuários fazem login em seus dispositivos Linux ou os inicializam.

- Define o nome acrescentando o comando seguinte ao diretório de raiz:

  ```
  export KACE_SERVER=kace_sma_name
  ```

A chamada `export` deve anteceder a chamada do instalador. Por exemplo: `export KACE_SERVER=kace_sma_name rpm -Uvh kace_sma_agent-12345.i386.rpm`

O sistema busca o valor do **host** nesses locais na ordem a seguir:

1. O arquivo instalador
2. `KACE_SERVER` (variável de ambiente)
3. O arquivo `amp.conf`

Se desejar registrar o agente na solução:

Use as variáveis de ambiente `KACE_HOST` e `KACE_TOKEN` para especificar o nome do host da solução e o token do agente antes de executar o arquivo de instalação ou:

Altere manualmente o nome do arquivo de instalação usando a seguinte sintaxe: `<nome_do_arquivo_de_instalação_do_agente>_<nome_do_host_da_solução><token_do_agente>.<ext`

Você pode obter a cadeia de caracteres do token do agente na página *Detalhes do token do agente*. Para obter mais detalhes, consulte Como registrar o Agente do KACE na solução

CAU **CUIDADO: Se você deixar o valor do host vazio, deverá determinar a variável de ambiente. Caso contrário, o Agente não se conectará à solução. A Quest recomenda que você use o nome de domínio totalmente qualificado como nome de host.**

Atualizar o Agente do KACE em dispositivos Linux

É possível atualizar manualmente o Agente do KACE em dispositivos Linux executando comandos nos dispositivos.

1. Copie o arquivo de instalação do Agente do KACE para o dispositivo. Consulte Obtenção de arquivos de instalação do agente.
2. Se desejar registrar o agente na solução:

   # Use as variáveis de ambiente `KACE_HOST` e `KACE_TOKEN` para especificar o nome do host da solução e o token do agente antes de executar o arquivo de instalação ou:

   # Altere manualmente o nome do arquivo de instalação usando a seguinte sintaxe: `<nome_do_arquivo_de_instalação_do_agente>_<nome_do_host_da_solução><token_do_agente>.<ext`

   Você pode obter a cadeia de caracteres do token do agente na página *Detalhes do token do agente*. Para obter mais detalhes, consulte Como registrar o Agente do KACE na solução.

3. Abra uma janela de terminal em **Aplicativos** > **Ferramentas do sistema**.
4. No prompt de comando, insira:

```
rpm -uvh kace_sma_agent-linux_buildnumber.rpm
```

Realização de operações do Agente em dispositivos Linux

Você pode executar comandos em dispositivos Linux gerenciados por Agente para realizar várias operações do Agente.

Interrupção e início do Agente em dispositivos Linux

Você pode executar comandos em dispositivos Linux para iniciar e interromper o Agente. Esse procedimento é útil para solução de problemas relacionados ao Agente.

1. Abra uma janela de terminal em **Aplicativos** > **Ferramentas do sistema**.
2. Para iniciar o agente, digite:

```
/opt/quest/kace/bin/AMPTools start
```

3. Para parar o Agente, digite:

```
/opt/quest/kace/bin/AMPTools stop
```

Remover manualmente o agente de dispositivos Linux

É possível remover o Agente de dispositivos Linux manualmente executando comandos nos dispositivos.

1. Abra uma janela de terminal em **Aplicativos** > **Ferramentas do sistema**.
2. No prompt de comando, insira:

   ```
   sudo rpm -e ampagent
   ```

3. **Opcional**: Remova o diretório `kace`:

   ```
   rm -rf /var/quest/kace/
   ```

Verifica se o agente está sendo executado em dispositivos Linux

É possível executar um comando em dispositivos Linux para determinar se o Agente está em execução.

1. Abra uma janela de terminal em **Aplicativos** > **Ferramentas do sistema**.
2. No prompt da linha de comando, digite

   ```
   ps aux | grep AMPAgent
   ```

   Esta saída indica que o processo está executando:

   ```
   root 6100 0.0 3.9 3110640 20384 ? Ssl Mar03 0:00 /opt/quest/kace/bin/AMPAgent
   --daemon
   ```

Visualizar a versão do agente em dispositivos Linux

É possível executar um comando em dispositivos Linux para verificar a versão do Agente instalada neles.

1. Abra uma janela de terminal em **Aplicativos** > **Ferramentas do sistema**.
2. No prompt de comando, insira:

   ```
   rpm -q ampagent
   ```

   O número da versão é exibido.

Coleta de informações de inventário

É possível coletar manualmente o inventário em dispositivos Linux forçando atualizações de inventário.

Consulte Forçar de atualizações do inventário.

Implantação e atualização manual do Agente do KACE em dispositivos Mac

É possível implementar ou atualizar manualmente o Agente em dispositivos Mac conforme necessário.

Esta seção fornece informações para a implantação manual do Agente do KACE em dispositivos Mac OS X. As opções adicionais são descritas em Utilização de scripts SHELL para implantar o Agente do KACE.

NOTA: Alguns comandos devem ser dirigidos como **root**.
NOTA: Proceda comh `su` ou `sudo` como exigido.

Implantação ou atualização do Agente do KACE em dispositivos Mac usando o instalador do Agente

Para implantar manualmente o Agente do KACE em dispositivos Mac, copie os arquivos de instalação do Agente para os dispositivos e execute o instalador.

1. Copie o arquivo de instalação do Agente do KACE para o dispositivo.

Consulte Obtenção de arquivos de instalação do agente.

2. Se desejar registrar o agente na solução:

   # Use as variáveis de ambiente `KACE_HOST` e `KACE_TOKEN` para especificar o nome do host da solução e o token do agente antes de executar o arquivo de instalação ou:

   # Altere manualmente o nome do arquivo de instalação usando a seguinte sintaxe:
   `<nome_do_arquivo_de_instalação_do_agente>_<nome_do_host_da_solução><token_do_agente>.<ext`

   Você pode obter a cadeia de caracteres do token do agente na página *Detalhes do token do agente*. **Para obter mais detalhes, consulte Como registrar o Agente do KACE na solução.**

3. Clique duas vezes em **ampagent-x.x.build_number.dmg**.
4. Clique duas vezes em **AMPAgent.pkg**.
5. siga as instruções do instalador.

   Lembre-se de inserir o nome da sua solução.

O instalador cria os seguintes diretórios em seu dispositivo:

- `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin` onde os arquivos executáveis do Agente estão instalados.
- `/Library/Application Support/Quest/KACE/data/` onde a configuração do Agente, registros e outros dados são armazenados.

Implantar o agente em dispositivos Mac usando a janela do terminal

Para implantar manualmente o Agente do KACE em dispositivos Mac, copie os arquivos de instalação do Agente para os dispositivos e execute comandos de instalação.

1. Copie o arquivo de instalação do Agente do KACE para o dispositivo.

   Consulte Obtenção de arquivos de instalação do agente.

2. Se desejar registrar o agente na solução:

   # Use as variáveis de ambiente `KACE_HOST` e `KACE_TOKEN` para especificar o nome do host da solução e o token do agente antes de executar o arquivo de instalação ou:

   # Altere manualmente o nome do arquivo de instalação usando a seguinte sintaxe:
   `<nome_do_arquivo_de_instalação_do_agente>_<nome_do_host_da_solução><token_do_agente>.<ext`

   Você pode obter a cadeia de caracteres do token do agente na página *Detalhes do token do agente*. **Para obter mais detalhes, consulte Como registrar o Agente do KACE na solução.**

3. Abra uma janela de terminal em **Aplicativos** > **Utilitários**.
4. No prompt de comando, insira os comandos a seguir para definir o nome do servidor e instale o agente:

```
hdiutil attach ./ampagent-x.x.xxxxx-all.dmg

sudo sh -c 'KACE_SERVER=kace_sma_name installer -pkg /Volumes/Quest_KACE/
AMPAgent.pkg -target /'

hdiutil detach '/Volumes/Quest_KACE'
```

Utilização de scripts SHELL para implantar o Agente do KACE

Também é possível executar scripts de shell para instalar o Agente em dispositivos Mac.

Ao utilizar os scripts de shell para implantar o agente, é possível utilizar a linha de comando a seguir:

- `hdiutil attach ./ampagent-6.x.xxxxx-all.dmg`
- `sudo sh -c 'KACE_SERVER=kace_sma_name installer -pkg`
- `/Volumes/Quest_KACE/AMPAgent.pkg -target /'`
- `hdiutil detach '/Volumes/Quest_KACE'`

> **NOTA:** A chamada de exportação deve proceder a chamada de instalação. Por exemplo: `sudo export KACE_SERVER=kace_sma_name installer -pkg '/Volumes/Dell KACE/AMPAgent.pkg' -target /`

O sistema busca o valor do **host** nesses locais na ordem a seguir:

1. O arquivo instalador
2. `KACE_SERVER` (variável de ambiente)
3. O arquivo `amp.conf`

Se desejar registrar o agente na solução:

- Use as variáveis de ambiente `KACE_HOST` e `KACE_TOKEN` para especificar o nome do host da solução e o token do agente antes de executar o arquivo de instalação ou:
- Altere manualmente o nome do arquivo de instalação usando a seguinte sintaxe: `<nome_do_arquivo_de_instalação_do_agente>_<nome_do_host_da_solução><token_do_agente>.<extensã`

Você pode obter a cadeia de caracteres do token do agente na página *Detalhes do token do agente*. Para obter mais detalhes, consulte Como registrar o Agente do KACE na solução

Para obter informações sobre como usar scripts shell e linhas de comando, acesse http://developer.apple.com.

> **CAU CUIDADO: Se você deixar o valor do host vazio, deverá determinar a variável de ambiente. Caso contrário, o Agente não se conectará à solução. A Quest KACE recomenda que você use o nome de domínio totalmente qualificado como nome de host.**

Realização de outras operações do agente em dispositivos Mac

Você pode executar comandos em dispositivos Mac gerenciados por Agente para realizar várias operações.

Interrupção e início do Agente em dispositivos Mac

Você pode executar comandos em dispositivos Mac para iniciar e interromper o Agente. Esse procedimento é útil para solução de problemas relacionados ao Agente.

1. Abra uma janela de terminal em **Aplicativos** > **Utilitários**.
2. Digite o seguinte:

   ```
   cd "Library/Application Support/Quest/KACE/bin"
   ```

3. Para iniciar o agente, digite:

   ```
   ./AMPTools start
   ```

4. Para parar o Agente, digite:

   ```
   ./AMPTools stop
   ```

Remover manualmente o agente de dispositivos Mac

É possível remover o Agente de dispositivos Mac manualmente executando comandos nos dispositivos.

1. Abra uma janela de terminal em **Aplicativos** > **Utilitários**.
2. Digite o seguinte:

```
sudo "/Library/Application Support/Quest/KACE/bin/AMPTools" uninstall
```

O Agente está removido.

Verifica se o agente está sendo executado em dispositivos Mac

É possível executar um comando em dispositivos Mac para determinar se o Agente está em execução.

1. Abra uma janela de terminal em **Aplicativos** > **Utilitários**.
2. Digite o seguinte comando:

```
ps aux | grep AMPAgent
```

Esta saída indica que o processo está executando:

```
root 2159 0.0 1.1 94408 12044 p2 S 3:26PM 0:10.94 /Library/Application Support/
Quest/KACE/AMPAgent
```

Verifique a versão do agente em dispositivos Mac

É possível executar um comando em dispositivos Mac para verificar a versão do Agente instalada neles.

1. Abra uma janela de terminal em **Aplicativos** > **Utilitários**.
2. Digite o seguinte comando:

```
cat /Library/Application\ Support/Quest/KACE/data/version
```

O número da versão é exibido.

Coletar informações de inventário de dispositivos Mac

É possível coletar manualmente informações em dispositivos Mac forçando atualizações de inventário.

Consulte Forçar de atualizações do inventário.

Gerenciar o Agente do KACE em dispositivos Mac usando a barra de menus

Você pode exibir o status do Agente do KACE, forçar o inventário e exibir informações do agente usando a barra de menus do Mac.

Para acessar o status do Agente do KACE usando a barra de menus do Mac, você deve ativar a opção **Status do agente no dispositivo** na seção *Configurações do Agente e comunicação*. Para obter mais informações, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente..

1. No dispositivo em que o Agente do KACE está sendo executado, na barra de menus do Mac, clique em .

   O indicador no canto inferior direito do ícone indica se o status do agente:

   # : O agente está conetado à solução.

   # : O agente está em modo de espera.

   # : O agente tem ações pendentes.

   # : O agente está desconectado da solução.

   O menu do agente é exibido.
2. Para descobrir se o agente está conectado à solução, observe o ícone Status no menu.

Esse é o mesmo indicador que aparece no ícone Agente, que informa se o agente está conetado, em modo de espera, se tem ações pendentes ou se está desconectado da solução, conforme descrito acima.

3. Para executar o inventário de dispositivos, clique em **Inventário** no menu.
4. Para reiniciar o agente, clique em **Reiniciar agente** no menu.
5. Para suspender temporariamente a atividade do agente durante um período específico, clique em **Adiar o agente** e selecione um período no menu. Você pode adiar o agente por 15 minutos, 30 minutos, uma hora ou duas horas.

   NOTA: Você só poderá adiar o agente se a opção **Adiamento do agente no dispositivo** estiver ativada na seção *Configurações de agente e comunicação* na solução e se o número máximo de adiamentos não for atingido. Para obter mais informações, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente..

   Adiar um agente não interrompe nenhum processo de agente em andamento no dispositivo. Isso só impede que o agente inicie um novo processo. Se um adiamento de agente não for possível, por exemplo, devido à configuração, uma mensagem de erro será exibida.

6. Para acessar qualquer link relacionado ao agente, clique em **Atalhos** no menu e, em seguida, clique em um link, conforme aplicável. Links URI (Uniform Resource Identifier, identificador uniforme de recurso) padrão têm suporte, como URLs `https`, `ssh` e `ftp`.

   Este item de menu só aparece quando o administrador do sistema especifica um ou mais links. Para obter mais informações, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente..

   O link faz com que o sistema operacional inicie o aplicativo associado ao recurso selecionado. Por exemplo, para abrir um link do tipo HTTP, o sistema abre o link no navegador padrão.

7. Para obter mais informações sobre o aplicativo do agente, clique em **Sobre**.
8. Para remover o aplicativo do agente da barra de menu do Mac, clique em **Sair**.

   O ícone do agente é removido da barra de menu. Para exibi-lo novamente, faça logoff e depois faça logon. Como alternativa, você pode instalar o agente novamente a partir do diretório `Aplicativo`.

Exibição de informações coletadas pelo agente

É possível visualizar informações de inventário coletadas pelo Agente na página *Detalhes do dispositivo*.

Consulte Gerenciamento de informações de inventário.

Uso de gerenciamento sem Agente

Use o gerenciamento de dispositivos sem Agente para gerenciar dispositivos sem a necessidade de implantar e manter neles o software do Agente do KACE.

Sobre gerenciamento de dispositivo sem agente

O gerenciamento de dispositivo sem agente é um método de gerenciamento de dispositivos sem a necessidade de implantar e manter neles o software do Agente do KACE.

O gerenciamento sem agente usa SSH, SNMP e outros métodos para se conectar a dispositivos que não oferecem suporte ao agente, como impressoras, dispositivos de rede e dispositivos de armazenamento, e para relatar as informações de inventário coletadas para o **Console do administrador** da solução. O uso do gerenciamento sem Agente é útil para versões e distribuições do sistema operacional sem suporte pelo Agente do KACE e nos casos em que o gerenciamento sem Agente é a opção mais indicada em vez da instalação do Agente.

Existem algumas diferenças entre os recursos que têm suporte para dispositivos com e sem Agente. Consulte Recursos disponíveis para cada método de gerenciamento de dispositivo.

Sistemas operacionais suportados pelo gerenciamento sem Agente

O gerenciamento sem Agente é compatível com diversos sistemas operacionais de dispositivo.

A seguinte tabela mostra os sistemas operacionais de dispositivo com suporte do gerenciamento sem Agente:

Sistema operacional
CentOS
SO Chrome
Debian
Fedora
FreeBSD
Mac OS X
Oracle Enterprise Linux
Red Hat Enterprise Linux*
SUSE*
Solaris
Ubuntu*
Windows
Windows Server

*As versões mais recentes também podem ser gerenciadas com o Agente do KACE.

NOTA: Para dispositivos que não são computadores, como ativos, ou dispositivos sem sistemas operacionais com suporte para gerenciamento sem Agente, é possível mapear identificadores de objeto (OID) de protocolo SNMP para campos específicos na tabela de inventário. Em consequência disso, é possível identificar os dispositivos específicos a serem inventariados de modo que você possa expandir o inventário de dispositivos gerenciados sem Agente. Consulte Uso de Configurações do inventário SNMP para identificar objetos de SNMP específicos e dispositivos não computadores para adicionar ao inventário.

Sobre ativação de gerenciamento sem Agente em dispositivos gerenciados pelo Agente

O gerenciamento sem agente pode ser ativado para qualquer dispositivo localizado, inclusive aqueles que têm o Agente do KACE instalado.

No entanto, usar ambos os métodos para gerenciar um único dispositivo não é recomendado. Se ambos os métodos estão ativados em um dispositivo, tanto o dispositivo como seu software aparecem duas vezes nas listas de inventário. Como resultado, é melhor não ativar o gerenciamento sem Agente em dispositivos gerenciados por Agente.

Gerenciamento de dispositivos sem agente

Para gerenciar dispositivos sem instalar o software do Agente do KACE, é possível habilitar o gerenciamento sem Agente usando as informações da descoberta ou inserindo os detalhes de conexão com o dispositivo manualmente.

Os recursos disponíveis para dispositivos sem Agente diferem daqueles disponíveis para dispositivos gerenciados por Agente. Consulte Recursos disponíveis para cada método de gerenciamento de dispositivo.

Habilitar o gerenciamento sem Agente usando as informações de Descoberta

É possível habilitar o gerenciamento sem Agente usando as informações de Descoberta.

1. Acesse a lista *Resultados da descoberta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Resultados da descoberta**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais dispositivos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Provisionar** > **Sem agente: Automático**.

   O gerenciamento sem agente é ativado para os dispositivos selecionados e um dos ícones a seguir aparece próximo aos nomes de dispositivo:

: O gerenciamento sem Agente está ativado no dispositivo.

: O gerenciamento sem agente está ativado para o dispositivo, mas este está fora do alcance no momento.

Dependendo do dispositivo, a solução usa vários tipos de conexão para executar comandos nos dispositivos selecionados, obter informações de inventário e exibir essas informações na página *Detalhes do dispositivo*. As informações são atualizadas de acordo com o cronograma do inventário para dispositivos sem agente. Consulte:

Gerenciamento de informações de inventário

Agendar a coleta de dados de inventário em dispositivos gerenciados

Ativar gerenciamento sem agente ao inserir informações do dispositivo manualmente

Você pode ativar o gerenciamento sem agente ao inserir informações do dispositivo manualmente.

É possível escolher entre os tipos de conexão a seguir: SSH, SNMP, WinRM e VMware. O tipo de conexão a ser usado para dispositivos Windows é o WinRM.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Dispositivo sem Agente** para exibir a página *Detalhes de conexão de dispositivo sem Agente*.
3. Forneça informações de acordo com o tipo de conexão.
   - **Para configurar conexões SSH com dispositivos, forneça as seguintes informações:**

Opção	Descrição
Nome	O nome de host ou o endereço IP do dispositivo.
Subtipo de ativo	A subcategoria do ativo, se aplicável. Essas informações permitem identificar e gerenciar os subtipos dos ativos, por exemplo, Ativos de dispositivo que são computadores, impressoras ou roteadores, além de Ativos de software que podem ser executados em sistemas Windows, Mac ou Linux no inventário. Consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo. **NOTA:** Em uma instalação padrão, Ativos do dispositivo incluem dois subtipos de ativos para dispositivos de impressora: *Impressora a laser: Impressoras coloridas* e *a laser: Monocromática*. Cada um desses subtipos fornece um conjunto comum de campos que se aplicam à maioria das impressoras. O equipamento também vem com um conjunto de modelos de impressora para modelos típicos de impressora compatíveis com SNMP, com base nesses subtipos de ativos. Você pode editar esses modelos ou adicionar novos modelos, conforme necessário. Quando você aplica um modelo de impressora a um dispositivo, os dados definidos no modelo, como níveis de toner ou descrições, são coletados para a impressora no próximo ciclo de inventário. Para obter mais informações, consulte Sobre modelos de impressora.
Tipo de conexão	O método de conexão usado para se conectar ao dispositivo e obter as informações de inventário, nesse caso, SSH.
Porta	O número da porta que a solução usa para se conectar ao dispositivo. Nenhuma entrada é requerida para o seguinte número da porta padrão (22).
Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha.
Senha sudo	O nome de uma conta de usuário de serviço com permissão para se conectar a dispositivos. Usar uma conta de serviço e senha sudo é útil quando você quer evitar o uso de credenciais de raiz para acessar dispositivos. Em alguns dispositivos, no entanto, os privilégios superiores permitem que a

Opção	Descrição
	solução recupere informações de inventário mais detalhadas.
Sistema operacional	O sistema operacional do dispositivo.
Shell	O shell a ser utilizado durante as conexões. Consulte Suporte de shell para conexões SSH.
Nível de registro	O nível de informações a serem exibidas na página *Detalhes do dispositivo*. Para ver somente as mensagens mais importantes, selecione **Críticas**. Para ver todas as mensagens, selecione **Depuração**.
Habilitar inventário	A opção de coleção de inventário. Quando essa opção está selecionada, a solução coleta as informações de inventário do dispositivo de acordo com o cronograma de inventário de dispositivo sem Agente. Se esta opção estiver desmarcada, as informações de inventário não serão coletadas. Em ambos os casos, no entanto, os dispositivos sem Agente são contados.
Servidor DNS	O nome de host do servidor DNS a ser usado ao identificar o nome de host do dispositivo e outras informações. Fornecer as informações do servidor DNS permite que a solução corresponda o dispositivo às informações existentes de inventário durante as atualizações. Se a solução não puder detectar o dispositivo devido a alterações feitas em seu nome de host ou endereço IP, o inventário falhará.
Dispositivo de retransmissão	O nome do dispositivo que você deseja usar como uma retransmissão para o inventário de dispositivos sem agente. Um dispositivo de retransmissão que é usado durante a descoberta como um transmissor é usado para o inventário sem agente, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Você pode selecionar um dispositivo de retransmissão na página *Detalhes do cronograma de descoberta*. Para obter mais informações, consulte Adicionar um Cronograma de descoberta para realizar uma análise rápida "o que e onde" de sua rede.

- **Para configurar conexões SNMP com dispositivos, forneça as seguintes informações:**

Opção	Descrição
Nome	O nome de host ou o endereço IP do dispositivo.
Subtipo de ativo	A subcategoria do ativo, se aplicável. Essas informações permitem identificar e gerenciar

Opção	Descrição
	os subtipos dos ativos, por exemplo, Ativos de dispositivo que são computadores, impressoras ou roteadores, além de Ativos de software que podem ser executados em sistemas Windows, Mac ou Linux no inventário. Consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo. **NOTA:** Em uma instalação padrão, Ativos do dispositivo incluem dois subtipos de ativos para dispositivos de impressora: *Impressora a laser: Impressoras coloridas* e *a laser: Monocromática*. Cada um desses subtipos fornece um conjunto comum de campos que se aplicam à maioria das impressoras. O equipamento também vem com um conjunto de modelos de impressora para modelos típicos de impressora compatíveis com SNMP, com base nesses subtipos de ativos. Você pode editar esses modelos ou adicionar novos modelos, conforme necessário. Quando você aplica um modelo de impressora a um dispositivo, os dados definidos no modelo, como níveis de toner ou descrições, são coletados para a impressora no próximo ciclo de inventário. Para obter mais informações, consulte Sobre modelos de impressora.
Tipo de conexão	O método de conexão usado para se conectar ao dispositivo e obter as informações de inventário, nesse caso, SNMP. SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de rede) é um protocolo para monitoramento de dispositivos gerenciados em uma rede. Para ativar o SNMP, a porta 161 deve estar aberta na solução e no dispositivo. Os resultados da verificação SNMP podem incluir todos os dispositivos compatíveis com SNMP. As extensões do shell remoto permitem que a solução conecte, execute comandos e capture informações que podem ser gerenciadas como inventário. Para obter mais informações sobre opções de SNMP, consulte Adição de um Cronograma de descoberta para dispositivos não computadores com SNMP.
Versão do SNMP	A versão de SNMP a ser usada para conexões. SNMPv1 e SNMPv2c não usam autenticação ou criptografia. O SNMP v3 usa autenticação e algoritmos de criptografia para aumentar a segurança de comunicações SNMP. Quando você configura as opções SNMP v3, a solução realiza uma verificação do SNMP v3 nos dispositivos selecionados. Se houver uma falha no exame, a solução tentará

Opção	Descrição
	examinar SNMP v1 usando a **String pública** especificada
Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos usando o SNMP v3. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou clique em **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. As credenciais não são necessárias para SNMPv1 e SNMPv2c. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha.
Configurações de inventário	Uma ou mais configurações de inventário do novo dispositivo SNMP sem agente, como *Impressora a laser Brother: Cor*, e outros.
Tipo de inventário	O método usado para coletar informações de inventário. • **Inventário**: Colete um subconjunto de informações de dispositivo, tais como endereço IP, endereço MAC e nome do dispositivo. • **Inventário/Percurso**: Conduza um percurso SNMP completo para coletar informações de inventário. Os resultados do percurso completo são exibidos na página *Detalhe do dispositivo*. **NOTA:** A contagem de inventário do SNMP não dá suporte a caracteres em outro idioma que não o inglês nos dispositivos Windows. Se ela encontrar caracteres de outro idioma, o processo de inventário do SNMP emitirá um erro e deixará de carregar as informações de inventário.
Nível de registro	O nível de informações a serem exibidas na página *Detalhes do dispositivo*. Para ver somente as mensagens mais importantes, selecione **Críticas**. Para ver todas as mensagens, selecione **Depuração**.
Habilitar inventário	A opção de coleção de inventário. Quando essa opção está selecionada, a solução coleta as informações de inventário do dispositivo de acordo com o cronograma de inventário de dispositivo sem Agente. Se esta opção estiver desmarcada, as informações de inventário não serão coletadas. Em ambos os casos, no entanto, os dispositivos sem Agente são contados.
Servidor DNS	O nome de host do servidor DNS a ser usado ao identificar o nome de host do dispositivo e outras informações. Fornecer as informações do servidor DNS permite que a solução corresponda o dispositivo às informações existentes de inventário

Opção	Descrição
	durante as atualizações. Se a solução não puder detectar o dispositivo devido a alterações feitas em seu nome de host ou endereço IP, o inventário falhará.
Dispositivo de retransmissão	O nome do dispositivo que você deseja usar como uma retransmissão para o inventário de dispositivos sem agente. Um dispositivo de retransmissão que é usado durante a descoberta como um transmissor é usado para o inventário sem agente, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Você pode selecionar um dispositivo de retransmissão na página *Detalhes do cronograma de descoberta*. Para obter mais informações, consulte Adicionar um Cronograma de descoberta para realizar uma análise rápida "o que e onde" de sua rede.

- **Para configurar conexões WinRM com dispositivos, forneça as seguintes informações:**

Opção	Descrição
Nome	O nome de host ou o endereço IP do dispositivo.
Subtipo de ativo	A subcategoria do ativo, se aplicável. Essas informações permitem identificar e gerenciar os subtipos dos ativos, por exemplo, Ativos de dispositivo que são computadores, impressoras ou roteadores, além de Ativos de software que podem ser executados em sistemas Windows, Mac ou Linux no inventário. Consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo. **NOTA:** Em uma instalação padrão, Ativos do dispositivo incluem dois subtipos de ativos para dispositivos de impressora: *Impressora a laser: Impressoras coloridas* e *a laser: Monocromática*. Cada um desses subtipos fornece um conjunto comum de campos que se aplicam à maioria das impressoras. O equipamento também vem com um conjunto de modelos de impressora para modelos típicos de impressora compatíveis com SNMP, com base nesses subtipos de ativos. Você pode editar esses modelos ou adicionar novos modelos, conforme necessário. Quando você aplica um modelo de impressora a um dispositivo, os dados definidos no modelo, como níveis de toner ou descrições, são coletados para a impressora no próximo ciclo de inventário. Para obter mais informações, consulte Sobre modelos de impressora.

Opção	Descrição
Tipo de conexão	O método de conexão usado para se conectar ao dispositivo Windows e obter as informações de inventário, nesse caso, WinRM.
Porta	O número da porta que a solução usa para se conectar ao dispositivo. Nenhuma entrada é requerida para o seguinte número da porta padrão: 5985.
Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha.
Requer Kerberos	Quando selecionado, a autenticação requer Kerberos. O NTLM não será usado como uma alternativa quando o Kerberos estiver indisponível. O uso do Kerberos requer que a Pesquisa de DNS esteja ativada na mesma configuração de descoberta. O servidor DNS também é obrigatório nas configurações da rede da solução local.
Nível de registro	O nível de informações a serem exibidas na página *Detalhes do dispositivo*. Para ver somente as mensagens mais importantes, selecione **Críticas**. Para ver todas as mensagens, selecione **Depuração**.
Habilitar inventário	A opção de coleção de inventário. Quando essa opção está selecionada, a solução coleta as informações de inventário do dispositivo de acordo com o cronograma de inventário de dispositivo sem Agente. Se esta opção estiver desmarcada, as informações de inventário não serão coletadas. Em ambos os casos, no entanto, os dispositivos sem Agente são contados.
Servidor DNS	O nome de host do servidor DNS a ser usado ao identificar o nome de host do dispositivo e outras informações. Fornecer as informações do servidor DNS permite que a solução corresponda o dispositivo às informações existentes de inventário durante as atualizações. Se a solução não puder detectar o dispositivo devido a alterações feitas em seu nome de host ou endereço IP, o inventário falhará.
Inventariar Hyper-V ou Virtual Machine Manager	Selecione esta opção para que a solução importe uma infraestrutura do Microsoft Hyper-V ou do System Center Virtual Machine Manager usando o gerenciamento sem agente. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Adicionar

Opção	Descrição
	um agendamento de descoberta para Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager.
Dispositivo de retransmissão	O nome do dispositivo que você deseja usar como uma retransmissão para o inventário de dispositivos sem agente. Um dispositivo de retransmissão que é usado durante a descoberta como um transmissor é usado para o inventário sem agente, quando um novo dispositivo é provisionado automaticamente a partir dos resultados da descoberta. Você pode selecionar um dispositivo de retransmissão na página *Detalhes do cronograma de descoberta*. Para obter mais informações, consulte Adicionar um Cronograma de descoberta para realizar uma análise rápida "o que e onde" de sua rede.

- **Para configurar um dispositivo VMware®, forneça as seguintes informações:**

Opção	Descrição
Nome	Nome de host ou endereço IP do host ESXi ou do servidor vCenter.
Subtipo de ativo	A subcategoria do ativo, se aplicável. Essas informações permitem identificar e gerenciar subtipos de ativos, como dispositivos VMware. Por exemplo, hipervisores (hosts ESXi). Consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo.
Tipo de conexão	O método de conexão usado para se conectar ao dispositivo VMware e obter as informações de inventário.
Tipo de VMware	Tipo de dispositivo VMware: **ESXi** ou **servidor vCenter**. **NOTA:** Os dispositivos de servidor vCenter não são considerados em relação ao número total de licenças do dispositivo. Isso ocorre porque as instâncias do dispositivo são utilizadas somente para estabelecer relações entre os servidores vCenter, hosts ESXi e as máquinas virtuais executadas sobre eles.
Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Uma conta com acesso somente leitura pode ser utilizada. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha.

Opção	Descrição
Nível de registro	O nível de informações a serem exibidas na página *Detalhes do dispositivo*. Para ver somente as mensagens mais importantes, selecione **Críticas**. Para ver todas as mensagens, selecione **Depuração**.
Habilitar inventário	A opção de coleção de inventário. Quando essa opção está selecionada, a solução coleta as informações de inventário do dispositivo de acordo com o cronograma de inventário de dispositivo sem Agente. Se esta opção estiver desmarcada, as informações de inventário não serão coletadas. Em ambos os casos, no entanto, os dispositivos sem Agente são contados.
Servidor DNS	O nome de host do servidor DNS a ser usado ao identificar o nome de host do dispositivo e outras informações. Fornecer as informações do servidor DNS permite que a solução corresponda o dispositivo às informações existentes de inventário durante as atualizações. Se a solução não puder detectar o dispositivo devido a alterações feitas em seu nome de host ou endereço IP, o inventário falhará.

4. Clique em **Testar conexão**.

   O status da conexão será exibido.
5. Clique em **Salvar**.

   O dispositivo sem agente é adicionado. Se *Ativar inventário* **estiver selecionado, as informações de inventário serão atualizadas de acordo com o cronograma de inventário de dispositivo sem agente. Consulte Agendar a coleta de dados de inventário em dispositivos gerenciados.**

Suporte de shell para conexões SSH

Sistemas operacionais oferecem diferentes graus de suporte a shells usadas para conexões SSH entre o equipamento e os dispositivos gerenciados.

A tabela a seguir exibe os shells disponíveis para conexões SSH para cada sistema operacional.

Suporte de shell para conexões SSH por sistema operacional

Sistema operacional	Shell padrão	Shells compatíveis
CentOS	bash	bash, sh
Debian Linux	bash	bash, sh
Fedora	bash	bash, sh
FreeBSD	csh	bash, csh, sh
Mac OS X	bash, sh	bash, sh
openSUSE/SLES™	bash	bash, sh

Sistema operacional	Shell padrão	Shells compatíveis
Oracle Enterprise Linux	bash	bash, sh
Red Hat® Enterprise Linux®	bash	bash, sh
Ubuntu	bash	bash, sh

Editar detalhes de conexão de dispositivo sem Agente ou excluir dispositivos sem Agente

É possível editar os detalhes de conexão do dispositivo para dispositivos sem Agente e é possível excluir dispositivos sem Agente conforme necessário.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Clique no nome de um dispositivo sem Agente que foi inserido manualmente para exibir a página *Detalhes do dispositivo*.
3. Na seção *Resumo*, clique em **Editar** na linha *Tipo de entrada do dispositivo* para exibir a página *Detalhes de conexão de dispositivo sem Agente*.
4. Execute um dos seguintes:
   - **Modifique os detalhes da conexão conforme necessário e clique em Salvar. Consulte Ativar gerenciamento sem agente ao inserir informações do dispositivo manualmente.**
   - **Para excluir um dispositivo, clique em Excluir.**
   - **Para dispositivos Agentless registrados no MDACE (dispositivo gerenciador de nuvem móvel de KACE), para remover a associação do dispositivo com o KACE Cloud MDM e reverter para registros de inventário somente do agente, clique em Remover a integração agentless.**

Uso de Configurações do inventário SNMP para identificar objetos de SNMP específicos e dispositivos não computadores para adicionar ao inventário

É possível identificar objetos de SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de rede) específicos e dispositivos não computadores a serem inventariados, de modo que você possa expandir ou limitar o inventário para atender às suas necessidades. Além disso, a solução permite que você mapeie os OIDs (Object Identifiers, identificadores de objeto) SNMP em determinados campos da tabela de inventário da solução, usando Subtipos de ativo.

Imp

IMPORTANTE: Para dispositivos SNMP, você deve atribuir o Subtipo de ativo apropriado quando o dispositivo for configurado. Você não pode adicionar ou alterar Subtipos de ativo SNMP após eles terem sido configurados.

O SNMP é um dos métodos possíveis que o inventário sem Agente da solução usa com objetivo de extrair dados para inventário e integração na solução. A solução usa a MIB (Management Information Base, base de informações de gerenciamento) RFC1213 como camada primária de coleta de dados, pois ela contém dados específicos a todos os dispositivos compatíveis com SNMP. Todos os dispositivos compatíveis com SNMP expõem dados RFC1213. Para obter mais informações, vá para http://tools.ietf.org/html/rfc1213.

Com o recurso de configuração de inventário do SNMP da solução, é possível definir um conjunto adicional de OIDs a serem coletados durante o inventário, além dos dados padrão da RFC1213. Isso garante a capacidade de extensão e solidez ao que seria, de outra forma, limitado em termos de dados que poderiam ser coletados de cada dispositivo.

Tópicos relacionados

Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo

Obtenção de uma lista de identificadores de objetos (OIDs) usando o Console do administrador

Se você não tiver uma base de informações de gerenciamento (MIB) oferecida pelo fornecedor ou uma MIB geralmente disponível para um objeto, será possível obter uma lista de identificadores de objetos ao usar a solução para sondar o objeto.

É possível definir um conjunto adicional de OIDs a serem coletados durante o inventário além dos dados padrão RFC1213, que expande a quantidade de dados que podem ser coletados de cada dispositivo. Para localizar esses OIDs, é possível usar um navegador MIB em MIBs obtidos em outro lugar. Com a solução, é possível realizar um percurso completo SNMP por meio da descoberta do dispositivo ou do inventário do dispositivo se você não tiver acesso a uma MIB de outra forma.

1. Realização de um percurso completo SNMP para um objeto.
   - **Verificar usando um Cronograma de descoberta. Consulte Descoberta de dispositivos em sua rede.**
   - **Verificar usando a coleta de dados de inventário. Consulte Agendar a coleta de dados de inventário em dispositivos gerenciados.**
2. Acesse a página *Detalhes do dispositivo* para o objeto verificado:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
   c. Clique no nome do objeto na página de lista *Dispositivos*.
3. Clique em **Dados SNMP** na seção *Inventário* para exibir os resultados do percurso completo.
4. Colete os OIDs relevantes da lista.

Mapeie os OIDs para campos na tabela do inventário da solução para que as informações sejam integradas ao inventário. Consulte Mapeamento de Identificadores de objetos em campos na tabela de inventário.

Mapeamento de Identificadores de objetos em campos na tabela de inventário

É possível mapear identificadores de objeto (OID) de SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de redes) para campos específicos criados como Subtipos de ativos. É possível usar as Configurações do inventário SNMP resultantes para expandir suas informações de inventário para incluir dados de dispositivos não computadores.

- Você identificou os OIDs relevantes para estarem contidos na configuração:
  - # Você usou um navegador MIB em uma Base de Informações de Gerenciamento oferecida por fornecedores.
  - # Você realizou um Percurso completo SNMP em um objeto de destino com a solução e analisou os OIDs exibidos em **Dados SNMP** da seção *Informações de inventário* da página *Detalhes do dispositivo* do objeto. Consulte Descoberta de dispositivos em sua rede.
- Você criou os Subtipos de ativos apropriados para dispositivos não-computadores que você deseja gerenciar no inventário. Consulte Adicionar Subtipos de ativos e selecionar as preferências da página Detalhes do dispositivo.

A página de lista *Configurações do inventário SNMP* disponibiliza a ferramenta para criar novos mapeamentos ou para gerenciar os existentes.

Após determinar os dados OID que você deseja coletar, selecione um subtipo para o dispositivo nas categorias idênticas às presentes na página *Detalhes do dispositivo*. Em seguida, selecione uma propriedade dessa categoria, o resultado do que mapeia o OID a um campo na tabela do inventário. O objeto SNMP aparecerá no inventário do dispositivo depois da próxima verificação.

Por exemplo, se você tivesse uma impressora em inventário, adicionada manualmente ou por meio do cronograma de descoberta, poderia usar uma Configuração do inventário SNMP para obter os níveis de tinta de cartucho do relatório da impressora na solução. Nesse caso, você deve usar um Subtipo de ativo de *Impressora* que você tenha criado como um subtipo de dispositivo, com um campo chamado *Nível do toner*.

1. Acesse a página de lista *Configurações do inventário SNMP*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Configurações do inventário SNMP**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
3. Digite um nome para a configuração no campo *Nome*.

   IMPORTANTE: Para dispositivos SNMP, você deve atribuir o Subtipo de ativo apropriado quando o dispositivo for configurado. Você não pode adicionar ou alterar subtipos de dispositivo SNMP após eles terem sido configurados.
4. Selecione um Subtipo de ativo que identifica o tipo de dispositivo desejado para fazer o inventário.
5. Mapear um OID em um campo de inventário da solução:
   a. Clique no botão Adicionar: +.

      Uma nova linha aparecerá nos cabeçalhos.
   b. Digite o OID na caixa de texto em *Identificador de objeto (OID)*.
   c. Selecione uma categoria na lista suspensa em *Categoria*.

      As categorias correspondem às identificadas na página *Detalhes do subtipo de ativo***.**
   d. Selecione uma propriedade na lista suspensa em *Propriedade*.

      As propriedades exibidas dependem do subtipo e da categoria selecionados.
   e. Clique em **Salvar** no fim da linha.
6. Mapeie quantos OIDs adicionais você quiser para seus fins e clique em **Salvar** na parte inferior esquerda da página.

Aplique a configuração a um objeto. Consulte Aplicação de uma configuração do inventário SNMP a um dispositivo.

Aplicação de uma configuração do inventário SNMP a um dispositivo

É possível aplicar uma configuração do inventário SNMP a um dispositivo para que os dados adicionais sejam coletados durante a próxima verificação para esse dispositivo.

Você criou a configuração. Consulte Mapeamento de Identificadores de objetos em campos na tabela de inventário.

NOTA: É possível aplicar as configurações do inventário SNMP somente a dispositivos sem agente gerenciados por SNMP.

1. Acesse a página *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação à esquerda, clique em **Inventário** para exibir a página *Dispositivos*.
2. Selecione as caixas de seleção próximas de um ou mais dispositivos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar configurações SNMP** para exibir a caixa de diálogo *Aplicar configurações SNMP*.
4. Arraste as configurações que deseja aplicar na caixa *Aplicar essas configurações SNMP*.

É possível pesquisar uma configuração particular começando a digitar seu nome no campo *Pesquisar configurações de SNMP***.**

5. Clique em **Aplicar configurações SNMP**.

   A página de lista *Dispositivos* **será exibida novamente depois que a configuração for aplicada.**

As informações são exibidas para o dispositivo depois do próximo horário de relatório agendado regularmente ou da atualização forçada de inventário.

Tópicos relacionados

Agendar a coleta de dados de inventário em dispositivos gerenciados

Forçar de atualizações do inventário

Sobre modelos de impressora

O dispositivo também vem com um conjunto de modelos de impressora para modelos de impressoras comuns de SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de rede). Você pode aplicar essas configurações de SNMP a dispositivos de impressora, conforme necessário.

A páginas de lista *Configurações do inventário SNMP* exibe os modelos de impressora disponíveis. Quando você aplica um modelo de impressora a um dispositivo, os dados definidos no modelo, como níveis de toner ou descrições, são coletados para a impressora no próximo ciclo de inventário.

Uma instalação padrão inclui um conjunto de modelos para as seguintes impressoras a laser, com duas versões de cada marca para acomodar impressoras monocromáticas e coloridas: Brother, Canon, HP, Lexmark e Xerox.

É possível editar ou criar esses modelos, conforme necessário. Para criar ou editar um modelo de impressora, você deve ter os identificadores de objeto (OIDs) de SNMP relevantes para os campos que existem como os Subtipos de ativos associados. O equipamento vem com dois Subtipos de ativos que capturam campos específicos da impressora, como níveis de toner: *Impressora a laser: Impressoras coloridas* e *a laser: Monocromática*. Para obter mais informações sobre como mapear OIDs, consulte Mapeamento de Identificadores de objetos em campos na tabela de inventário. Para obter detalhes sobre os Subtipos de ativos e para saber a relação deles com as configurações de SNMP, consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo.

Adição manual de dispositivos no Console do administrador ou usando a API

Você pode adicionar dispositivos ao inventário manualmente, seja no **Console do administrador** ou por meio da API (interface de programação de aplicativo) do inventário.

A adição manual de dispositivos é útil quando for necessário rastrear informações de dispositivos, sem precisar gerenciar dispositivos com a instalação do Agente do KACE ou o uso do gerenciamento sem agente.

O inventário de dispositivos manuais deve ser atualizado ou carregado manualmente. A solução não recebe atualizações programadas do inventário de dispositivos manuais.

Sobre o gerenciamento de dispositivos

O gerenciamento de dispositivos é o processo de usar a solução para coletar e manter informações sobre dispositivos em sua rede e executar tarefas como monitorar o status de dispositivos, criar relatórios e assim por diante.

Para adicionar dispositivos ao inventário da solução, você pode:

- **Instalar o Agente do KACE em dispositivos**. Os dispositivos em rede são automaticamente adicionados ao inventário depois que o Agente é instalado neles e informa o inventário à solução. Consulte Provisionamento do Agente do KACE.
- **Habilitar o gerenciamento sem agente para os dispositivos**. O gerenciamento sem agente é especialmente útil para dispositivos que não podem ter um Agente do KACE instalado, como dispositivos com sistemas operacionais sem suporte. Consulte Gerenciamento de dispositivos sem agente.
- **Carregar manualmente informações de inventário dos dispositivos**. Consulte Adição manual de dispositivos no Console do administrador ou usando a API.

NOTA: O contrato de licença do produto lhe dá o direito de gerenciar um número específico de dispositivos classificados como computadores gerenciados, ativos e servidores monitorados. Os dispositivos são contabilizados em relação a esses limites, mesmo se estiverem MIA (missing in action - fora de uso) ou se estiverem desabilitados. Os dispositivos adicionados ao inventário manualmente ou por meio de API não são contabilizados em relação aos limites da licença. Consulte Visualização das informações de licença do produto.

Para obter informações sobre os recursos disponíveis para seus dispositivos, consulte Recursos disponíveis para cada método de gerenciamento de dispositivo.

Rastreamento de alterações nas configurações do inventário

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos.

Essas informações incluem a data da alteração e o usuário que a fez, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas. Consulte Sobre as configurações do histórico.

Sobre o histórico de alteração do inventário

A alteração do histórico para o inventário do dispositivo começa quando existe uma alteração nas informações coletadas durante o primeiro relatório.

Na primeira vez que um dispositivo gerenciado informa o inventário para a solução, a informação é considerada como um relatório de linha de base. Dessa forma, não é registrada no histórico de alteração.

Adição manual de dispositivos com o Console do administrador

É possível adicionar dispositivos ao inventário da solução manualmente inserindo as informações do dispositivo na página *Detalhes do dispositivo*.

Depois de criados, os registros manuais não são editados nem modificados pela solução ou por Agentes. Posteriormente, os campos em um registro manual podem somente ser atualizados manualmente ou por um administrador.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.

2. Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Dispositivo manual** para exibir a página *Detalhe de dispositivo*.
3. Execute um dos seguintes:

- **Em *Import device.xml*, clique em Escolher arquivo para localizar e importar um arquivo XML que inclui as informações de inventário de dispositivo. Consulte Esquema XML válido para Windows e Carregamento de um arquivo XML usando o Console do administrador.**

  Na seção *Resumo*, insira o *Nome* do dispositivo e, em seguida, passe para a etapa 10.

- **Na seção *Resumo*, forneça as seguintes informações:**

Item	Descrição	Campo do banco de dados
Nome do sistema	O nome de host ou o endereço IP do dispositivo.	NOME
Descrição do sistema	Uma descrição do dispositivo.	SYSTEM_DESCRIPTION
Modelo	O modelo do dispositivo.	CS_MODEL
Tipo de chassi	Tipo do dispositivo, como um desktop ou laptop.	CHASSIS_TYPE
Endereço IP	Endereço IP do dispositivo.	IP
MAC	Número de endereço do Controle de Acesso à Mídia (MAC) do dispositivo.	MAC
Nome de SO	Sistema operacional do dispositivo, como Windows, Mac OS X ou Linux.	OS_NAME
Pacote de serviços	Número da versão do pacote de serviços (somente Windows).	SERVICE_PACK
Fuso horário do dispositivo	O Agente do KACE instalado no dispositivo usa este fuso horário.	TZ_AGENT
Usuário	Um usuário associado a esse dispositivo.	USUÁRIO
Domínio	Domínio do dispositivo.	CS_DOMAIN
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.	NOTAS

4. Na seção *Hardware*, forneça as seguintes informações:

Item	Descrição	Campo do banco de dados
Máximo de RAM	Quantidade máxima de memória de acesso aleatório (RAM) disponível.	RAM_MAX

Item	Descrição	Campo do banco de dados
Total de RAM	Quantidade total de memória de acesso aleatório (RAM) no dispositivo.	RAM_TOTAL
RAM usada	Quantidade de memória de acesso aleatório (RAM) em uso no dispositivo.	RAM_USED
Fabricante do sistema	Fabricante do dispositivo.	CS_MANUFACTURER
Modelo do sistema	O modelo do dispositivo.	CS_MODEL
Tag de serviço	Informações usadas para identificar o serviço do dispositivo.	SERVICE_TAG
Marca de ativos	Informações usadas para identificar hardware de dispositivo.	ASSET_TAG
Barramento principal de placa-mãe	O barramento principal.	MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS
Barramento secundário de placa-mãe	O barramento periférico.	MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS
Arquitetura	Arquitetura do sistema operacional do dispositivo, como x86 ou x64.	SYS_ARCH
Dispositivo virtual	Usado para identificar dispositivos que são virtuais, como dispositivos executados na plataforma VMware. Não exibido em dispositivos físicos como laptops e servidores.	VIRTUAL
Processadores	Número de CPU, tipo e fabricante.	PROCESSADORES
Unidades de CD/DVD	Configuração de unidades de CD-ROM e DVD-ROM instaladas no dispositivo.	CDROM_DEVICES
Dispositivos de som	Informações sobre dispositivos de áudio no dispositivo.	SOUND_DEVICES
Monitores	Tipo e fabricante do monitor ligado ao dispositivo. Este campo não é exibido para dispositivos virtuais.	MONITOR
Controladores de vídeo	Informações sobre controladores de vídeo no dispositivo.	VIDEO_CONTROLLERS

Item	Descrição	Campo do banco de dados
Nome do BIOS	Nome do BIOS.	BIOS_NAME
Data da versão da BIOS	A data em que a versão do BIOS foi lançada.	BIOS_RELEASE_DATE
Versão do BIOS	Versão do BIOS.	BIOS_VERSION
Fabricante do BIOS	Fabricante do BIOS.	BIOS_MANUFACTURER
Descrição do BIOS	Descrição do BIOS.	BIOS_DESCRIPTION
Código de identificação do BIOS	O código de identificação do BIOS.	BIOS_IDENTIFICATION_CODE
Número de série do BIOS	Número de série do BIOS.	BIOS_SERIAL_NUMBER

5. Na seção *Impressoras* especifique as informações da impressora relacionadas ao dispositivo.
6. Na seção *Agente*, especifique o número da versão do Agente do KACE instalado no dispositivo.
7. Na seção *Usuário*, forneça as informações sobre o usuário.

Item	Descrição	Campo do banco de dados
Usuário conectado	Usuário atualmente conectado ao dispositivo. Essa entrada inclui o nome de usuário e o domínio ao qual ele pertence.	USER_LOGGED
Nome completo de usuário	O nome completo do usuário que é proprietário do dispositivo.	USER_FULLNAME
Domínio do usuário	O domínio ao qual o usuário pertence.	USER_DOMAIN
Último usuário	O nome do último usuário que fez login no dispositivo. Alguns dispositivos podem ter vários usuários.	USUÁRIO

8. Na seção *Sistema operacional*, forneça informações sobre o sistema operacional instalado no dispositivo.

Item	Descrição	Campo do banco de dados
Versão do sistema operacional	Número da versão do sistema operacional.	OS_VERSION
Versão do Build do sistema operacional	Número da compilação do sistema operacional.	OS_BUILD
Número	O número do sistema operacional.	OS_NUMBER
Versão principal do sistema operacional	O número que identifica a versão principal do sistema operacional.	OS_MAJOR

Item	Descrição	Campo do banco de dados
Versão secundária do sistema operacional	O número que identifica a versão secundária do sistema operacional.	OS_MINOR
Versão secundária (2)	Informações adicionais da versão do sistema operacional.	OS_MINOR2
Versão do Internet Explorer	Versão do Internet Explorer instalada no dispositivo.	IE_VERSION
Versões do .NET	A versão ou versões do .NET instaladas no dispositivo.	DOT_NET_VERSIONS
Arquitetura do sistema operacional	Arquitetura do sistema operacional do dispositivo, como x86 ou x64.	OS_ARCH
Nome do sistema operacional	O nome do sistema operacional do dispositivo.	OS_NAME
Versão do Edge	A versão do Microsoft Edge instalada no dispositivo.	EDGE_VERSION
Família	A família de produto do sistema operacional.	OS_FAMILY
Pacote de serviços		
Sistema operacional instalado em	Data em que o sistema operacional foi instalado.	OS_INSTALLED_DATE
Última inicialização	Última vez em que o sistema operacional foi desligado.	LAST_REBOOT
Último desligamento do sistema	Última vez em que o sistema operacional foi desligado.	LAST_SHUTDOWN
Duração da operação desde a última reinicialização	Duração do tempo em que o sistema operacional ficou em execução.	LAST_REBOOT
Domínio	Domínio do dispositivo.	CS_DOMAIN
Diretório do sistema	Local do diretório do sistema.	SYSTEM_DIRECTORY
Tamanho do registro	Tamanho do registro.	REGISTRY_SIZE
Tamanho máx. de registro	Tamanho máximo do registro.	REGISTRY_MAX_SIZE
Status do WMI	Status do serviço de Instrumentação de gerenciamento do Microsoft Windows (WMI)	WMI_STATUS

Item	Descrição	Campo do banco de dados
	(apenas para dispositivos Windows).	

9. Clique em **Salvar**.

   O ícone do dispositivo manual aparece na coluna **Status** na página *Dispositivos*: . O inventário de dispositivos manuais deve ser atualizado manualmente.

Adição manual de dispositivos usando a API

É possível adicionar dispositivos à solução manualmente criando um arquivo XML e carregando-o na solução usando a API (interface de programação de aplicativo). Esse processo é útil para dispositivos que podem não ser capazes de executar o Agente do KACE por razões de segurança ou por não conseguirem se conectar à rede local (LAN) para informar o inventário.

O arquivo XML criado pode ter como modelo o script de amostra nessa seção.

Os dispositivos adicionados ao inventário por meio da API não são contabilizados no limite de licenças. Consulte Visualização das informações de licença do produto.

O inventário de aplicativos carregado por meio da API é exibido na *página Software*, mas não é exibido na página *Catálogo de software*. Consulte:

- Gerenciamento de aplicativos na página Software
- Gerenciamento do inventário do catálogo de software

> **NOTA:** A API de inventário oferece suporte a comunicações HTTP e HTTPS, dependendo da configuração da solução. Para carregar informações de inventário, use o seguinte URL: `http://`**appliance_hostname**`/service/wsapi.php`, em que **appliance_hostname** é o nome do host da solução.

Como enviar as informações de inventário usando a API

Para enviar um inventário usando a API, você precisa primeiro gerar um arquivo XML que contenha as informações do inventário.

Para ver exemplos, consulte:

- Esquema XML válido para Windows
- Exemplo do uso do esquema XML em dispositivos Windows
- Esquema XML válido para dispositivos Linux e Mac

Depois que gerar um arquivo XML com o conteúdo esperado, você poderá enviar um inventário usando a API.

1. (Obrigatório) Solicite uma chave de sessão:

   Envie `keyreq=true` no corpo da solicitação para obter uma string de sessão como resposta.

2. (Obrigatório) Construa o token de autenticação:
   a. Construa a string de `autent.` como:

      `session_string + '|' + MD5 de senha da API`

   b. Execute MD5 na string de `autent.`.
3. (Obrigatório para novos dispositivos) Solicitar uma UUID de dispositivo:

   Envie `req=newuuid&key=$auth` no corpo da solicitação para obter um UUID como resposta.

4. (Obrigatório) Envie dados XML do inventário:

Envie `req=loadxml&key=$auth&KUID=$uuid&version=6.0` na linha `GET` e XML do inventário no corpo da solicitação.

Consulte Script Perl de amostra.

Script Perl de amostra

É possível usar scripts Perl para carregar arquivos XML com informações de inventário de dispositivo para a solução.

Veja a seguir um exemplo de script Perl que carrega um arquivo XML criado pelo usuário na solução. Para informações sobre como usar este script, entre em contato com **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

```
#!/usr/bin/perl
use strict;
use warnings;
use WWW::Curl::Easy;
use XML::Simple;
use Data::Dumper;
use Digest::MD5 qw(md5 md5_hex md5_base64);
    # Curl Output Handler ...
    my $response;
    sub write_data($$$$) {
       $response = shift;
       return length($response);
    }
    # -----------------------------------------------------
    # Appliance Configuration ...
    # -----------------------------------------------------
    my $password = "xxx"; # password set in Settings -> Security Settings
    my $host = "hostname";       # hostname or IP address here
    my $http = "https";        # HTTP or HTTPS
    # -------------------------------------------------------
    # Build XML Package ...
    # -------------------------------------------------------
    my $simple = new XML::Simple(keeproot => 1, forcearray => 1);
    my $data = $simple->XMLin("machine.xml");
    my $uuid = $data->{MachineStruct}->[0]->{MAC}->[0];
    # -------------------------------------------------------
    # Setup CURL stuff ...
    # -------------------------------------------------------
    my $url = "$http://$host/service/wsapi.php";
    my $ch = WWW::Curl::Easy->new;
    $ch->setopt(CURLOPT_URL, $url);  # set url to post to
    $ch->setopt(CURLOPT_SSL_VERIFYPEER, 0);  # ok for self-signed ca
    $ch->setopt(CURLOPT_VERBOSE, 0);
    $ch->setopt(CURLOPT_WRITEFUNCTION, \&write_data); # return into a variable
    $ch->setopt(CURLOPT_HEADER, 0);
    $ch->setopt(CURLOPT_TIMEOUT, 40);  # times out after 4s
    $ch->setopt(CURLOPT_POST, 1);
    $ch->setopt(CURLOPT_COOKIEFILE, '/tmp/cookiefile.txt');
    # -------------------------------------------------------
    # STEP 1 - Request Session from the appliance ...
    # -------------------------------------------------------
    $ch->setopt(CURLOPT_POSTFIELDS, "keyreq=true"); # add POST fields
    my $out = $ch->perform;
    if ( $out != 0 ) {
            die ("Error: $out " .
            $ch->strerror($out) .
            " " .
            $ch->errbuf . "\n");
    }
```

```
my $sess = $response;
# -------------------------------------------------------
# STEP 2 - Build Authorization Token ...
# -------------------------------------------------------
my $auth = md5_hex("$sess|".md5_hex($password));
# -------------------------------------------------------
# STEP 3 - Request new UUID from the appliance (if creating a new
#          device record.  If editing an existing device
#          be sure it is set in the XML ...
# -------------------------------------------------------
if ( 1 ) {
        print "Using UUID From XML File: $uuid\n";
} else {
        $ch->setopt(CURLOPT_POSTFIELDS,"req=newuuid&key=$auth");
        $out = $ch->perform;
        if ( $out != 0 ) {
              die ("Error: $out " .
                    $ch->strerror($out) .
                    " " .
                    $ch->errbuf . "\n");
        }
        $uuid = $response;
        $data->{MachineStruct}->[0]->{MAC}->[0] = $uuid;
        $data->{MachineStruct}->[0]->{NAME}->[0] = "WSAPI-" . $uuid;
        print "Created New UUID: $uuid\n";
        }
# convert Simple XML hash back to XML string ...
my $xml = $simple->XMLout(
        $data,
        KeepRoot => 1,
        NoAttr => 1,
);
# -------------------------------------------------------
# STEP 4 - Send XML to the appliance ...
# -------------------------------------------------------
my @curlHeader = ("Content-Type: text/xml");
$url = "$http://$host/service/wsapi.php?req=loadxml&key=$auth&KUID=
 $uuid&version=6.0";
$ch->setopt(CURLOPT_URL, $url); # set url to post to
$ch->setopt(CURLOPT_HTTPHEADER, \@curlHeader);
$ch->setopt(CURLOPT_POSTFIELDS, $xml);
$out = $ch->perform;
if ( $out != 0 ) {
        die ("Error: $out " . $ch->strerror($out) . " " . $ch->errbuf . "\n");
}
print "Loaded $uuid to the appliance ($host)\n";
```

Esquema XML válido para Windows

Arquivos usados para carregar informações de inventário em dispositivos Windows devem seguir esquemas XML válidos.

O exemplo a seguir é de um esquema XML válido para dispositivos Windows.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<MachineStruct xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi=">
  http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
<NAME>@@__m_computerSystemName__@@</NAME>
<IP>@@__m_IPAddress__@@</IP>
<MAC>@@__m_versionKaceId__@@</MAC>
<OS_NAME>@@__m_operatingSystemCaption__@@</OS_NAME>
<OS_NUMBER>@@__m_operatingSystemVersion__@@</OS_NUMBER>
```

```
<OS_MAJOR>@@__m_operatingSystemVersionMajor__@@</OS_MAJOR>
<OS_MINOR>@@__m_operatingSystemVersionMinor__@@</OS_MINOR>
<SERVICE_PACK>@@__m_operatingSystemCsdVersion__@@</SERVICE_PACK>
<USER>@@__m_userAccountName__@@</USER>
<USER_FULLNAME>@@__m_userAccountFullName__@@</USER_FULLNAME>
<DOMAIN>@@__m_computerSystemDomain__@@</DOMAIN>
<OS_VERSION>@@__m_operatingSystemVersion__@@</OS_VERSION>
<OS_BUILD>@@__m_operatingSystemBuildNumber__@@</OS_BUILD>
<OS_INSTALLED_DATE>@@__m_operatingSystemInstallDate__@@</OS_INSTALLED_DATE>
<LAST_REBOOT>@@__m_operatingSystemLastBootupTime__@@</LAST_REBOOT>
<LAST_SHUTDOWN>@@__m_operatingSystemLastBootupTime__@@</LAST_SHUTDOWN>
<UPTIME>@@__m_operatingSystemUptime__@@</UPTIME>
<SYSTEM_DIRECTORY>@@__m_operatingSystemWindowsDirectory__@@</SYSTEM_DIRECTORY>
<SYSTEM_DESCRIPTION>@@__m_operatingSystemDescription__@@</SYSTEM_DESCRIPTION>
<RAM_TOTAL>@@__m_physicalMemoryTotalSize__@@</RAM_TOTAL>
<RAM_USED>@@__m_operatingSystemUsedPhysicalMemory__@@</RAM_USED>
<CS_MANUFACTURER>@@__m_computerSystemManufacturer__@@</CS_MANUFACTURER>
<CS_MODEL>@@__m_computerSystemModel__@@</CS_MODEL>
<CHASSIS_TYPE>@@__m_systemEnclosureChassisType__@@</CHASSIS_TYPE>
<TZ_AGENT>@@__m_versionTimeZone__@@</TZ_AGENT>
<USER_LOGGED>@@__m_computerSystemUserName__@@</USER_LOGGED>
<CS_DOMAIN>@@__m_computerSystemDomain__@@</CS_DOMAIN>
<USER_NAME>@@__m_userAccountName__@@</USER_NAME>
<USER_DOMAIN>@@__m_userAccountDomain__@@</USER_DOMAIN>
<BIOS_NAME>@@__m_biosName__@@</BIOS_NAME>
<BIOS_VERSION>@@__m_biosVersion__@@</BIOS_VERSION>
<BIOS_MANUFACTURER>@@__m_biosManufacturer__@@</BIOS_MANUFACTURER>
<BIOS_DESCRIPTION>@@__m_biosDescription__@@</BIOS_DESCRIPTION>
<BIOS_SERIAL_NUMBER>@@__m_biosSerialNumber__@@</BIOS_SERIAL_NUMBER>
<MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS>@@__m_motherboardDevicePrimaryBusType__@@
  </MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS>
<MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS>@@__m_motherboardDeviceSecondaryBusType__@@
  </MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS>
<PROCESSORS>CPU Chip Count: @@__m_processorCount__@@
CPU Core Count: @@__m_processorCoreCount__@@
@@__m_processorList__@@ </PROCESSORS>
<SOUND_DEVICES>@@__m_soundDeviceDescription__@@</SOUND_DEVICES>
<CDROM_DEVICES>@@__m_CDROMDeviceName__@@</CDROM_DEVICES>
<VIDEO_CONTROLLERS>@@__m_videoControllerName__@@</VIDEO_CONTROLLERS>
<REGISTRY_SIZE>@@__m_registryCurrentSize__@@</REGISTRY_SIZE>
<REGISTRY_MAX_SIZE>@@__m_registryMaximumSize__@@</REGISTRY_MAX_SIZE>
<DISK_DRIVES>
@@__m_logicalDiskDriveList__@@ </DISK_DRIVES>
<NETWORK_INTERFACES>
@@__m_networkAdapterConfigurationList__@@ </NETWORK_INTERFACES>
<PRINTERS>@@__m_printerList__@@</PRINTERS>
<STARTUP_PROGRAMS>
@@__m_startupProgramsList__@@ </STARTUP_PROGRAMS>
<PROCESSES>
@@__m_processList__@@ </PROCESSES>
<NT_SERVICES>
@@__m_servicesList__@@ </NT_SERVICES>
<INSTALLED_software>
@@__m_installedProgramsList__@@ </INSTALLED_software>
<CLIENT_VERSION>@@__m_appVersion__@@</CLIENT_VERSION>
</MachineStruct>
```

Exemplo do uso do esquema XML em dispositivos Windows

É possível visualizar um exemplo de um arquivo que está de acordo com um esquema XML válido para dispositivos Windows.

O exemplo a seguir é de um XML válido criado por meio do esquema em Esquema XML válido para Windows.


```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<MachineStruct xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">
  <NAME>TestComputer</NAME>
  <IP>10.10.10.10</IP>
  <MAC>F1234567-C2D2-4055-85BB-294E6A3D22D9</MAC>
  <OS_NAME>Microsoft Windows 7 Professional</OS_NAME>
  <OS_NUMBER>6.1.7601.17514</OS_NUMBER>
  <OS_MAJOR>6</OS_MAJOR>
  <OS_MINOR>1</OS_MINOR>
  <SERVICE_PACK>Service Pack 1</SERVICE_PACK>
  <USER>Administrator</USER>
  <USER_FULLNAME>Tom Silver</USER_FULLNAME>
  <DOMAIN>WORK</DOMAIN>
  <OS_VERSION>6.1.7601</OS_VERSION>
  <OS_BUILD>17514</OS_BUILD>
  <OS_INSTALLED_DATE>2017-08-30 14:22:39 -0400</OS_INSTALLED_DATE>
  <LAST_REBOOT>2017-08-30 14:25:05 -0400</LAST_REBOOT>
  <LAST_SHUTDOWN>2017-08-30 14:25:05 -0400</LAST_SHUTDOWN>
  <UPTIME>4 days </UPTIME>
  <SYSTEM_DIRECTORY>C:\WINDOWS</SYSTEM_DIRECTORY>
  <SYSTEM_DESCRIPTION>Windows 7 Machine</SYSTEM_DESCRIPTION>
  <RAM_TOTAL>512.00MB</RAM_TOTAL>
  <RAM_USED>180MB</RAM_USED>
  <CS_MANUFACTURER>VMware, Inc.</CS_MANUFACTURER>
  <CS_MODEL>VMware Virtual Platform</CS_MODEL>
  <CHASSIS_TYPE>Other</CHASSIS_TYPE>
  <USER_LOGGED>Tom</USER_LOGGED>
  <CS_DOMAIN>WORK</CS_DOMAIN>
  <USER_NAME>Administrator</USER_NAME>
  <USER_DOMAIN>Work</USER_DOMAIN>
  <BIOS_NAME>PhoenixBIOS 4.0 Release 5.5     </BIOS_NAME>
  <BIOS_VERSION>INTEL  - 6040000</BIOS_VERSION>
  <BIOS_MANUFACTURER>Phoenix Technologies LTD</BIOS_MANUFACTURER>
  <BIOS_DESCRIPTION>PhoenixBIOS 4.0 Release 5.5  </BIOS_DESCRIPTION>
  <BIOS_SERIAL_NUMBER>VMware-56 4d bd d3 5e 4f a5 4e-6a ce a0 d3 39 bd ae 02
    </BIOS_SERIAL_NUMBER>
  <MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS>PCI</MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS>
  <MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS>ISA</MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS>
  <PROCESSORS>CPU Chip Count: 1
CPU Core Count: 0
CPU0: Intel Celeron processor (0 cores)  </PROCESSORS>
  <SOUND_DEVICES>Creative AudioPCI (ES1371,ES1373) (WDM)
</SOUND_DEVICES>
  <CDROM_DEVICES>TSSTcorp DVD+-RW TS-U633F
</CDROM_DEVICES>
  <VIDEO_CONTROLLERS>VMware SVGA II
</VIDEO_CONTROLLERS>
  <REGISTRY_SIZE>1MB</REGISTRY_SIZE>
  <REGISTRY_MAX_SIZE>86MB</REGISTRY_MAX_SIZE>
  <DISK_DRIVES>
    <DiskDrive>
      <NAME>Drive C: (Disco físico) FileSystem: NTFS usado: 2,08 GB Total: 39.99GB</NAME>
```

```
      <DISK_SIZE>39.9906</DISK_SIZE>
      <DISK_USED>2.07966</DISK_USED>
      <DISK_FREE>37.9109</DISK_FREE>
      <PERCENT_USED>5.2</PERCENT_USED>
    </DiskDrive>
  </DISK_DRIVES>
  <NETWORK_INTERFACES>
    <NetworkInterface>
      <NIC>AMD PCNET Family PCI Ethernet Adapter - Packet Scheduler
Miniport</NIC>
      <MAC>00:0C:29:BD:AE:03</MAC>
      <IP>192.168.220.132</IP>
      <DHCP_ENABLED>True</DHCP_ENABLED>
    </NetworkInterface>
  </NETWORK_INTERFACES>
  <PRINTERS></PRINTERS>
  <STARTUP_PROGRAMS>
    <StartupProgram>
      <NAME>desktop</NAME>
    </StartupProgram>
    <StartupProgram>
      <NAME>VMware Tools</NAME>
      <COMMAND_EXE>C:\Program Files\VMware\VMware Tools\VMwareTray.exe</COMMAND_EXE>
      <COMMAND_ARGS />
      <FILE_INFO>
        <FILE_NAME>VMwareTray.exe</FILE_NAME>
        <FILE_DESCRIPTION>VMware Tools tray application</FILE_DESCRIPTION>
        <FILE_VERSION>8.4.6.16648</FILE_VERSION>
        <PRODUCT_NAME>VMware Tools</PRODUCT_NAME>
        <PRODUCT_VERSION>8.4.6 build-385536</PRODUCT_VERSION>
        <COMPANY_NAME>VMware, Inc.</COMPANY_NAME>
      </FILE_INFO>
    </StartupProgram>
    <StartupProgram>
      <NAME>VMware User Process</NAME>
      <COMMAND_EXE>C:\Program Files\VMware\VMware Tools\VMwareUser.exe</COMMAND_EXE>
      <COMMAND_ARGS />
      <FILE_INFO>
        <FILE_NAME>VMwareUser.exe</FILE_NAME>
        <FILE_DESCRIPTION>VMware Tools Service</FILE_DESCRIPTION>
        <FILE_VERSION>8.4.6.16648</FILE_VERSION>
        <PRODUCT_NAME>VMware Tools</PRODUCT_NAME>
        <PRODUCT_VERSION>8.4.6 build-385536</PRODUCT_VERSION>
        <COMPANY_NAME>VMware, Inc.</COMPANY_NAME>
      </FILE_INFO>
    </StartupProgram>
  </STARTUP_PROGRAMS>
  <PROCESSES>
    <MachineProcess>
      <NAME>konea.exe</NAME>
      <COMMAND_EXE>C:\Program Files (x86)\Quest\KACE\konea.exe</COMMAND_EXE>
      <COMMAND_ARGS/>
      <FILE_INFO>
        <FILE_NAME>konea.exe</FILE_NAME>
        <FILE_DESCRIPTION>konea</FILE_DESCRIPTION>
        <FILE_VERSION>255.239.6</FILE_VERSION>
        <PRODUCT_NAME>KACE Agent</PRODUCT_NAME>
        <PRODUCT_VERSION>255.239.6</PRODUCT_VERSION>
        <COMPANY_NAME>Quest Software Inc.</COMPANY_NAME>
      </FILE_INFO>
```

```
    </MachineProcess>
  </PROCESSES>
  <NT_SERVICES>
    <NtService>
      <NAME>Alerter</NAME>
      <DISPLAY_NAME>Alerter</DISPLAY_NAME>
      <STATUS>SERVICE_STOPPED</STATUS>
      <STARTUP_TYPE>SERVICE_DISABLED</STARTUP_TYPE>
      <DESCRIPTION />
      <LOGON_AS_USER>NT AUTHORITY\LocalService</LOGON_AS_USER>
      <CAN_INTERACT_WITH_DESKTOP>False</CAN_INTERACT_WITH_DESKTOP>
      <COMMAND_EXE>C:\WINDOWS\system32\svchost.exe</COMMAND_EXE>
      <COMMAND_ARGS> -k LocalService</COMMAND_ARGS>
      <FILE_INFO>
        <FILE_NAME>svchost.exe</FILE_NAME>
        <FILE_DESCRIPTION>Generic Host Process for Win32 Services</FILE_DESCRIPTION>
        <FILE_VERSION>6.1.7600.16385 (win7_rtm.090713-1255)</FILE_VERSION>
        <PRODUCT_NAME>Microsoft® Windows® Operating System</PRODUCT_NAME>
        <PRODUCT_VERSION>6.1.7600.16385</PRODUCT_VERSION>
        <COMPANY_NAME>Microsoft Corporation</COMPANY_NAME>
      </FILE_INFO>
    </NtService>
  </NT_SERVICES>
  <INSTALLED_software>
    <software>
      <DISPLAY_VERSION>5.2.38916</DISPLAY_VERSION>
      <HELP_LINK />
      <README />
      <INSTALL_DATE>20170830</INSTALL_DATE>
      <PUBLISHER>Quest Software Inc.</PUBLISHER>
      <UNINSTALL_STRING />
      <URLINFO_ABOUT />
      <DISPLAY_NAME>Quest KACE Agent</DISPLAY_NAME>
   </software>
  </INSTALLED_software>
  <CLIENT_VERSION>8.0.xxxxx</CLIENT_VERSION>
</MachineStruct>
```


Esquema XML válido para dispositivos Linux e Mac

Arquivos usados para carregar informações de inventário para dispositivos Linux e Mac devem usar esquemas XML válidos.

O exemplo a seguir é de um esquema XML para dispositivos Linux e Mac.


```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
            <MachineStruct>
                  <NAME>@@__m_versionHostName__@@</NAME>
                  <CLIENT_VERSION>@@__m_appVersion__@@</CLIENT_VERSION>
                  <IP>@@__m_IPAddress__@@</IP>
                  <MAC>@@__m_versionKaceId__@@</MAC>
                  <OS_NAME>@@__m_operatingSystemCaption__@@</OS_NAME>
                  <OS_NUMBER>@@__m_operatingSystemVersion__@@</OS_NUMBER>
                  <OS_MAJOR>@@__m_operatingSystemVersionMajor__@@</OS_MAJOR>
                  <OS_MINOR>@@__m_operatingSystemVersionMinor__@@</OS_MINOR>
                  <SERVICE_PACK></SERVICE_PACK>
                  <INSTALL_DATE></INSTALL_DATE>
  <OS_ARCH>@@__m_operatingSystemOSArchitecture__@@</OS_ARCH>
                  <OS_FAMILY>@@__m_operatingSystemOSFamily__@@</OS_FAMILY>
                  <OS_VERSION>@@__m_operatingSystemVersion__@@</OS_VERSION>
                  <OS_BUILD>@@__m_operatingSystemBuildNumber__@@</OS_BUILD>
                  <DOMAIN>@@__m_userAccountDomain__@@</DOMAIN>
```

```
                <CS_DOMAIN>@@__m_userAccountDomain__@@</CS_DOMAIN>
<LAST_REBOOT>@@__m_operatingSystemLastBootupTime__@@</LAST_REBOOT>
                <TZ_AGENT>@@__m_versionTimeZone__@@</TZ_AGENT>
                <UPTIME>@@__m_operatingSystemUptime__@@</UPTIME>
<RAM_TOTAL>@@__m_operatingSystemTotalVisibleMemorySize__@@</RAM_TOTAL>
<RAM_USED>@@__m_operatingSystemUsedPhysicalMemory__@@</RAM_USED>
                <CS_MANUFACTURER>@@__m_biosManufacturer__@@</CS_MANUFACTURER>
                <CS_MODEL></CS_MODEL>
                <USER_LOGGED>@@__m_userAccountName__@@</USER_LOGGED>
                <USER>@@__m_userAccountName__@@</USER>
                <USER_NAME>@@__m_userAccountName__@@</USER_NAME>
                <USER_FULLNAME>@@__m_userAccountFullName__@@</USER_FULLNAME>
                <USER_DOMAIN>@@__m_userAccountDomain__@@</USER_DOMAIN>
                <BIOS_NAME>@@__m_biosName__@@</BIOS_NAME>
                <BIOS_VERSION>@@__m_biosVersion__@@</BIOS_VERSION>
                <BIOS_MANUFACTURER>@@__m_biosManufacturer__@@</BIOS_MANUFACTURER>
                <BIOS_DESCRIPTION>@@__m_biosName__@@</BIOS_DESCRIPTION>
    <BIOS_SERIAL_NUMBER>@@__m_biosSerialNumber__@@</BIOS_SERIAL_NUMBER>
                <MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS></MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS>
                <MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS></MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS>
                <PROCESSORS>@@__m_processorList__@@</PROCESSORS>
                <SOUND_DEVICES>@@__m_soundDeviceDescription__@@</SOUND_DEVICES>
                <CDROM_DEVICES>@@__m_CDROMDeviceName__@@</CDROM_DEVICES>
                <MONITOR>@@__m_desktopMonitorDescription__@@</MONITOR>
<VIDEO_CONTROLLERS>@@__m_videoControllerName__@@</VIDEO_CONTROLLERS>
                <DISK_DRIVES>
@@__m_logicalDiskDriveList__@@</DISK_DRIVES>
    <NETWORK_INTERFACES>
@@__m_networkAdapterConfigurationList__@@</NETWORK_INTERFACES>
     <PRINTERS>@@__m_printerList__@@</PRINTERS>
     <STARTUP_PROGRAMS>
@@__m_startupProgramsList__@@</STARTUP_PROGRAMS>
     <PROCESSES>
@@__m_processList__@@</PROCESSES>
     <INSTALLED_software>
@@__m_installedProgramsList__@@</INSTALLED_software>
   </MachineStruct>
```

Carregamento de um arquivo XML usando o Console do administrador

É possível carregar um arquivo XML que contém informações de inventário de dispositivos usando o **Console do administrador**. Esse tipo de informação é chamado de informações de inventário manual.

O Agente do KACE está instalado no dispositivo em que as informações de inventário estão sendo adicionadas.

Crie o arquivo XML no dispositivo a ser inventariado e, em seguida, mova-o para a solução para carregar o arquivo.

As informações de inventário manual aparecem na página do *Software*, mas não aparecem na página *Catálogo de software*. Consulte:

- Gerenciamento de aplicativos na página Software
- Gerenciamento do inventário do catálogo de software

1. Gere um arquivo XML que contém as informações.
    a. Em um dispositivo em que o Agente do KACE esteja instalado, abra um prompt de comando ou uma janela do terminal.
    b. Acesse o diretório de instalação do Quest KACE.

Por exemplo:

Sistemas Windows de 32 bits: `C:\Program Files\Quest\KACE`

Sistemas Windows de 64 bits: `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE`

Sistemas Mac OS X: `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin`

Sistemas Linux: `/opt/quest/kace/bin`

c. Digite o seguinte comando:

```
KInventory -machine -output filename
```

Onde **filename** é o caminho para o arquivo XML que você deseja criar. Se o caminho contiver espaços, coloque-o todo entre aspas.

O Agente coleta os dados de inventário e gera o arquivo XML.

2. No Console do administrador da solução, acesse a lista de *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
3. Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Dispositivo manual** para exibir a página *Detalhe de dispositivo*.
4. Em *Importar dispositivo*, clique em **Pesquisar**.
5. Selecione o arquivo e, em seguida, clique em **Abrir** ou **Escolher**.
6. Clique em **Salvar**.

As informações do dispositivo são adicionadas ao inventário. Se você carregou um arquivo XML, a solução ignorará todas as outras informações da página e usará o arquivo XML para obter as informações do inventário.

Forçar de atualizações do inventário

É possível forçar os dispositivos gerenciados a atualizarem as informações de seus inventários fora das horas de relatórios agendadas regularmente.

Para forçar as atualizações de inventário, uma das seguintes condições deve ser atendida:

- O Agente do KACE deve estar instalado nos dispositivos e deve haver uma conexão ativa do protocolo de mensagens entre a solução e os dispositivos.
- O gerenciamento sem agente deve estar habilitado para o dispositivo.

Não é possível forçar uma atualização em dispositivos que não são gerenciados pelo agente ou dispositivos não gerenciados pelo agente.

Instalações gerenciadas associadas a dispositivos selecionados sempre são implantadas em ordem, independentemente de os pacotes de software especificados serem provenientes do catálogo de software ou da lista de softwares.

Forçar atualizações de inventário a partir da solução

É possível usar o **Console do administrador** da solução para forçar os dispositivos a relatar o inventário.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Selecione a caixa ao lado dos dispositivos cujo inventário você deseja atualizar.

Para evitar sobrecarregar a solução, não selecione mais de 50 dispositivos por vez para a atualização.

3. Selecione **Escolher ação** > **Forçar inventário**.

As informações de inventário são atualizadas.

Forçar atualizações de inventário a partir de dispositivos Windows

É possível forçar dispositivos Windows a registrarem inventário executando comandos nos dispositivos.

1. Faça login no dispositivo Windows e abra um prompt de comando.
2. Acesse um dos diretórios a seguir:
   - # Em sistemas de 32 bits: `C:\Program Files\Quest\KACE\`
   - # Em sistemas de 64 bits: `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE\`

   NOTA: No Windows Vista e posteriores, use *Executar como administrador* ao executar o comando.
3. Digite o seguinte comando:

```
runkbot 4 0
```

As informações de inventário são atualizadas.

Forçar atualizações de inventário em dispositivos Mac OS X

É possível forçar dispositivos Mac OS X a registrar inventário executando comandos nos dispositivos.

1. Faça login no dispositivo Mac OS X e abra um terminal em **Aplicativos** > **Utilitários**.
2. Acesse o seguinte diretório:

```
/Library/Application Support/Quest/KACE/bin/
```

3. Digite o seguinte comando:

```
sudo ./runkbot 2 0
```

As informações de inventário são atualizadas.

Forçar atualizações de inventário a partir de dispositivos Linux

É possível forçar dispositivos Linux a registrar inventário executando comandos nos dispositivos.

1. Faça login no dispositivo Linux e abra um terminal de **Aplicativos** > **Ferramentas do sistema**.
2. Acesse o seguinte diretório:

```
/opt/quest/kace/bin/
```

3. Digite o seguinte comando:

```
sudo ./runkbot 2 0
```

As informações de inventário são atualizadas.

Gerenciamento de dispositivos MIA

Dispositivos sob gerenciamento que não se comunicaram com a solução nos últimos 1-90 dias são considerados MIA (missing in action - fora de uso) ou fora de alcance. Você pode definir as configurações do dispositivo MIA e gerenciar tais dispositivos, conforme necessário.

NOTA: O contrato de licença do produto lhe dá o direito de gerenciar um número específico de dispositivos classificados como computadores gerenciados, dispositivos monitorados e ativos. Lembre-se de que os dispositivos são contabilizados em relação a esses limites, mesmo se estiverem MIA (fora de uso) ou se não estiverem sendo mais usados. Os dispositivos adicionados ao inventário manualmente ou por meio de API não são contabilizados em relação aos limites da licença. Consulte Visualização das informações de licença do produto.

NOTA: Para aumentar a capacidade de sua licença, acesse o site da Quest: https://quest.com/buy.

Definir configurações MIA

Você pode configurar a solução para excluir automaticamente dispositivos MIA do inventário, se eles não se conectarem por um número especificado de dias. A exclusão automática de dispositivos MIA pode reduzir a necessidade de excluir dispositivos MIA manualmente.

Tenha em mente que o processo de exclusão de dispositivos MIA é executado diariamente às 03h45 e pode excluir até 100 dispositivos durante uma única execução. Se houver mais de 100 dispositivos MIA a serem excluídos ou se for necessária a exclusão imediata de dispositivos, considere a exclusão manual.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Gerenciar configurações de MIA** para exibir a página *Configurações de MIA*.
3. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Remover automaticamente dispositivos MIA	Arquive ou exclua dispositivos gerenciados que sejam MIA (fora de uso) após o período específico. Desmarque a caixa de seleção para evitar que dispositivos MIA sejam automaticamente arquivados ou excluídos.
Após n dias	Número de dias que os dispositivos MIA permanecem no inventário se a opção *Excluir automaticamente dispositivos MIA* for selecionada. Dispositivos gerenciados que não se comunicarem com a solução durante o número de dias especificado serão excluídos ou arquivados automaticamente, conforme especificado.
Arquivar dispositivos de ativo MIA	Selecione essa opção para arquivar dispositivos MIA após o número de dias especificado.

Opção	Descrição
Excluir dispositivos MIA	Selecione essa opção para excluir permanentemente os dispositivos MIA após o número de dias especificado.

4. Clique em **Salvar**.

   Os dispositivos são excluídos quando o processo de exclusão é executado diariamente, às 3h45. O processo pode excluir até 100 dispositivos durante uma execução.

Se houver mais de 100 dispositivos MIA a serem excluídos ou se for necessária a exclusão imediata de dispositivos, considere a exclusão manual. Consulte Excluir dispositivos MIA manualmente.

Aplicar rótulos a dispositivos MIA

É possível usar rótulos para gerenciar grupos de dispositivos MIA.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. **Opcional**: Para visualizar dispositivos MIA: Na lista suspensa *Exibir por*, que aparece acima da tabela, à direita, selecione **MIA**, depois selecione o número de sincronizações que o dispositivo perdeu ou o número de dias que ele está ausente.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais dispositivos.
4. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar rótulos** para exibir o diálogo *Aplicar rótulos*.
5. Pesquise rótulos, ou arraste um rótulo em lista para *Aplicar estes rótulos* e clique em **Aplicar rótulos**.

Excluir dispositivos MIA manualmente

É possível excluir dispositivos MIA manualmente conforme o necessário.

Para configurar a solução para excluir dispositivos MIA automaticamente, consulte Definir configurações MIA.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. **Opcional**: Para visualizar dispositivos MIA: Na lista suspensa *Exibir por*, que aparece acima da tabela, à direita, selecione **MIA**, depois selecione o número de sincronizações que o dispositivo perdeu ou o número de dias que ele está ausente.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais dispositivos.
4. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Solução de problemas para dispositivos que não aparecem no inventário

Se os dispositivos gerenciados pelo Agente não forem exibidos no inventário, verifique a configuração do Agente e da solução.

Por padrão, os Agentes do KACE instalados em dispositivos gerenciados se comunicam com a solução usando HTTP por meio das portas 80 e 443. Se a conectividade de rede estiver funcionando, mas os Agentes recém-instalados não se conectarem à solução, é possível que haja problemas com o nome de host padrão `kace` no DNS.

1. Instale o Agente com nome de host ou endereço IP corretamente especificado:

   Windows

   ```
   msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x86.msi HOST=my_kace_sma
   ```

   Mac OS X

   ```
   hdiutil attach ampagent-6.x.xxxxx-all.dmg
   sudo sh -c 'KACE_SERVER=my_kace_sma installer -pkg /Volumes/Quest_KACE/AMPAgent.pkg
    -target /'
   hdiutil detach /Volumes/Quest_KACE
   ```

   Linux (RHEL e SLES)

   ```
   export KACE_SERVER=my_kace_sma
   export KACE_SERVER=my_kace_smasudo rpm -ivh ampagent-6.x.xxxxx.xxxx.xx.rpm
   ```

2. Para corrigir o nome do servidor para um dispositivo já instalado, use o utilitário AMPTools:

   Windows

   Sistemas de 32 bits: `"C:\Program Files\Quest\KACE\AMPTools" host=my_kace_sma`

   Sistemas de 64 bits: `"C:\Program Files (x86)\Quest\KACE\AMPTools" host=my_kace_sma`

   Mac OS X

   ```
   /Library/Application\ Support/Quest/KACE/bin/AMPTools host=my_kace_sma
   ```

   Linux

   ```
   /opt/quest/kace/bin/AMPTools host=my_kace_sma
   ```

3. Verifique se é possível fazer ping na solução e acessá-la por meio de um navegador da Web em `http://`**appliance_hostname**.
4. Verifique se as Opções da Internet não estão configuradas para o uso de proxy. Verifique se esse proxy foi excluído para a rede local ou **appliance_hostname**.
5. Verifique se não existem aplicativos de firewall ou antispyware bloqueando a comunicação entre o equipamento e qualquer dos componentes do Agente, incluindo:

Componentes do Agente do KACE para cada sistema operacional

Sistema operacional	Componentes do agente
Windows	ACUConfig.exe AMPAgent.exe AMPKickstart.exe AMPTools.exe AMPWatchDog.exe Inventory.exe KCopy.exe KDeploy.exe KInventory.exe konea.exe kpatch.exe KSWMeterSvc.exe KUserAlert.exe

Sistema operacional	Componentes do agente
	runkbot.exe
Mac OS X e Linux:	AMPAgent AMPAgentBootup AMPctl AMPTools AMPWatchDog Inventário KBoxClient KCopy KDeploy KInventory konea kpatch KSWMeterSvc KUpdater KUserAlert runkbot

6. Verifique se os seguintes processos estão sendo executados:
   - **Windows: AMPAgent.exe, AMPWatchDog.exe, konea.exe.**
   - **Mac e Linux: AMPAgent, konea.**

Se, depois de verificar esses itens, o Agente ainda não se conectar à solução, entre em contato com **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

Obtenção de informações de garantia da Dell

A solução executa periodicamente um serviço em segundo plano que coleta e atualiza informações de garantia Dell nos dispositivos Dell que estão no inventário da solução.

Este serviço é executado a cada quatro horas. Se você tiver várias organizações, o serviço seleciona uma organização diferente em rodízio e coleta as informações de garantia para, aproximadamente, 100 dispositivos por organização. Ao longo do tempo, as informações de garantia são coletadas e atualizadas para todos os dispositivos Dell.

É possível atualizar as informações de garantia da Dell a qualquer momento e os relatórios podem ser executados para rastrear informações de garantia.

NOTA: As informações de garantia da Dell estão disponíveis somente para computadores Dell que estão no inventário. Além disso, a solução deve ser capaz de alcançar o seguinte domínio para reunir as informações de garantia: **api.dell.com**. Consulte Tornar os sites necessários acessíveis à solução.

Obtenção de informações de garantia da Dell em um único dispositivo Dell instantaneamente

É possível obter as informações de garantia para qualquer dispositivo da Dell gerenciado em seu inventário na **Console do administrador**.

Se você tiver muitos dispositivos Dell, poderá levar algum tempo para atualizar as informações de garantia pelo serviço de segundo plano da solução.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Na lista de dispositivos, clique no nome de um dispositivo Dell para exibir a página *Detalhes do dispositivo*.
3. Na seção *Informações de inventário*, expanda **Hardware**.

   As informações de garantia da Dell são exibidas na seção *Informações de serviço da Dell***.**
4. Clique em **Atualizar**.

As informações de garantia são imediatamente atualizadas.

Renovação de Garantia Dell

É possível acessar o site de Suporte da Dell para renovar as garantias de seus dispositivos Dell no inventário.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Na lista de dispositivos, clique no nome de um dispositivo Dell para exibir a página *Detalhes do dispositivo*.
3. Na seção *Informações de inventário*, expanda **Hardware**.
4. Selecione o link **support@dell.com** na seção *Informações de serviço da Dell*.

   Você é direcionado para o site de Suporte da Dell, onde é possível renovar sua garantia, se estiver desatualizada, ou visualizar informações adicionais.

Executar relatórios de garantia Dell

É possível executar relatórios que mostrem o status da garantia de dispositivos Dell no inventário. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, é possível executar esses relatórios no nível da organização e do sistema.

1. Acesse a lista *Relatórios*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Relatórios** e em **Relatórios**.
2. Na lista suspensa *Exibir por*, que aparece acima da tabela à direita, selecione **Garantia Dell** para exibir os relatórios da Garantia Dell.
3. Na coluna *Gerar relatório*, clique em um tipo de relatório para executá-lo.

Consulte Sobre relatórios.

Gerenciamento de aplicativos na página Software

Aplicativos que se encontram em dispositivos gerenciados aparecem na página *Software*.

Sobre a página Software

A página *Software* mostra todos os aplicativos instalados em dispositivos gerenciados, bem como aplicativos que tenham sido adicionados manualmente ao inventário ou carregados usando a API de inventário.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá gerenciar os aplicativos para cada organização separadamente.

As informações e recursos acessíveis na página *Software* diferem das informações e recursos disponíveis na página *Catálogo de software*. Consulte Diferenças entre a página Software e a página Catálogo de software.

Visualização dos itens no inventário da página de software

É possível visualizar os itens adicionados ao inventário na página *Software*. Se o componente Organização estiver habilitado na solução, é possível visualizar o inventário da página *Software* de cada organização separadamente.

1. Acesse a lista *Software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Software**.

Rastreamento de alterações nas configurações do inventário

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos.

Essas informações incluem a data da alteração e o usuário que a fez, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas. Consulte Sobre as configurações do histórico.

Adição e exclusão de aplicativos no inventário de página de software

Os aplicativos são adicionados ao inventário da página *Software* automaticamente quando dispositivos gerenciados carregam informações de inventário na solução. Além disso, é possível adicionar aplicativos à página *Software* manualmente, conforme a necessidade.

Adição manual de aplicativos para o inventário da página Software

É possível adicionar aplicativos manualmente à lista de inventário da página *Software* se necessário.

Geralmente, é melhor que os aplicativos sejam adicionados inventário da solução de maneira automática, e não manual. No entanto, adicionar aplicativos manualmente será útil se você quiser adicionar um aplicativo que não está atualmente instalado nos dispositivos gerenciados. Você pode adicionar manualmente o aplicativo e, em seguida, criar uma Instalação gerenciada para ele e implantá-lo em dispositivos gerenciados.

Caso adicione aplicativos manualmente, é possível incluir uma regra de inventário personalizada, para que as informações sobre o aplicativo sejam atuais e o pacote não seja reinstalado toda vez que os Agentes fizerem check-in. Consulte Elaboração de regras de inventário personalizado.

Tip: **DICA:** Os aplicativos que são adicionados manualmente são exibidos na página *Software*, mas não são exibidos na página *Catálogo de software*. Não é possível adicionar aplicativos manualmente à página *Catálogo de software*.

1. Acesse a página *Detalhes do software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Software**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Forneça informações gerais: *Nome*, *Versão*, *Editor*.

   Para a devida divulgação de informações., insira essas informações de forma consistente em todo inventário de software.
3. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Atribuir a rótulo	(Opcional) O rótulo associado ao item.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Sistemas operacionais compatíveis	Os sistemas operacionais nos quais o aplicativo é executado. Os aplicativos são implantados apenas nos dispositivos com os sistemas operacionais selecionados. 1. Clique em **Gerenciar sistemas operacionais**. 2. Na caixa de diálogo **Sistemas operacionais** que aparecer, selecione as versões de SO na árvore de navegação, conforme aplicável. Você tem a opção de selecionar versões de SO por família, produto, arquitetura, ID versão ou versão da compilação. Você pode optar por uma versão de compilação específica ou por um nó pai, conforme necessário. Selecionar um nó pai na árvore seleciona automaticamente o os nós filhos associados. Esse comportamento permite que você selecione versões de SO futuras, conforme os dispositivos são adicionados ou atualizados em seu ambiente

Opção	Descrição
	gerenciado. Por exemplo, para selecionar todas as versões atuais e futuras da compilação associadas ao Windows 10, arquitetura x64, em **Todos** > **Windows** > **Windows 10**, selecione **x64**.
Regra de inventário personalizada	(Opcional) As regras de inventário personalizado aplicam-se ao aplicativo. As regras de inventário personalizado permitem que você detecte aplicativos e outros itens em um dispositivo e capture detalhes para o fornecimento de informações. Por exemplo, a solução verifica primeiro se o aplicativo está presente em um dispositivo, antes de implantá-lo. Porém, em alguns casos, programas instalados não são registrados em *Adicionar/remover programas* ou em áreas padrão do registro. Nesses casos, o equipamento pode não ser capaz de detectar a presença do aplicativo sem informações adicionais do administrador. Por isso, a solução poderá repetir a instalação sempre que o dispositivo se conectar. As regras de inventário personalizado podem evitar isso. As regras a seguir verificam se a versão do Network Associates VirusScan instalada em um dispositivo é mais nova que uma determinada versão antes de implantá-la: `RegistryValueGreaterThan(HKEY_LOCAL_MACHINE \Software\Network Associates\TVD \Shared Components\VirusScan Engine \4.0.xx,szDatVersion,4.0.44)` Consulte Obtenção de valores de um dispositivo (Campo de inventário personalizado).

4. Ao lado de *Carregar e associar arquivo*, clique em **Procurar** ou **Selecionar arquivo** para localizar um arquivo e, em seguida, clique em **Abrir** ou **Selecionar**.

   Para distribuir aplicativos usando Instalações gerenciadas ou Sincronizações de arquivo, é necessário associar os arquivos de aplicativo reais ao aplicativo.

5. Para evitar que um arquivo seja copiado para os Compartilhamentos de replicação, selecione **Não replicar arquivos associados**.

   Isso é útil quando houver arquivos grandes, como suítes de software, que não devem ser instalados a partir dos Compartilhamentos de replicação pelos usuários.

6. **Opcional**: Selecione uma *Categoria* e *Nível de ameaça* para o software.
7. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Uso de níveis e de ameaça e categorias de software

Excluir aplicativos

Excluir aplicativos da página *Software* remove-os do inventário da página *Software* e também remove Instalações gerenciadas ou Sincronizações de arquivo associadas aos aplicativos.

Entretanto, se os aplicativos excluídos estiverem instalados em dispositivos gerenciados, os registros destes aplicativos serão recriados como novos IDs quando os dispositivos atualizarem as informações do inventário. Entretanto, as instalações gerenciadas e as sincronizações de arquivo associadas aos aplicativos excluídos não serão recriadas.

1. Acesse a lista *Software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Software**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais aplicativos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Criação de Ativos de software

Para configurar a Conformidade com licenças dos aplicativos exibidos na página *Software*, primeiro é necessário adicionar Ativos de software para esses aplicativos. Após criar Ativos de software, é possível associá-los a Ativos de licença.

Você pode criar ativos para aplicativos que já foram adicionados à solução de modo automático ou manual.

NOTA: Os ativos de software não são obrigatórios para configurar a Conformidade com licenças de aplicativos na página *Catálogo de software*.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você pode criar Ativos de software para cada organização separadamente.

Adicionar Ativos de software na seção Inventário

Para adicionar Ativos de software para um ou mais aplicativos, selecione os aplicativos na seção *Inventário*, na lista *Software*.

Ativos de software também podem ser adicionados a partir da seção *Ativos*. Consulte Adicionar Ativos de software na seção Ativos.

1. Acesse a lista *Software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Software**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais aplicativos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Criar ativo**.

   Os ativos são criados e aparecem na página de *Ativos*.

Adicionar Ativos de software na seção Ativos

É possível adicionar um Ativo de software por vez na seção *Ativos*.

Os ativos de software também podem ser adicionados a partir da seção *Inventário*. Consulte Adicionar Ativos de software na seção Inventário.

1. Acesse a lista *Ativos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e, em seguida, clique em **Ativos**.

2. Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Software** para exibir a página *Detalhe de ativo de software*.
3. Preencha os campos do ativo desta forma:
   a. No campo *Nome*, digite um nome para o ativo.

      Por exemplo, Ativo do SW Office Pro.

   b. **Opcional**: No campo *Software*, selecione o nome do aplicativo a ser associado ao ativo. Para procurar por itens, comece a digitar no campo.
   c. **Opcional**: No campo *Rótulo de software*, selecione um rótulo na lista suspensa *Selecionar rótulo*. A lista estará vazia a menos que você tenha criado um rótulo inteligente. Para filtrar os rótulos primeiro, digite alguns caracteres do nome do rótulo no campo *Filtro*.
4. Clique em **Salvar**.

O novo ativo aparecerá na página *Ativos*.

Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte

Para distribuir aplicativos a dispositivos gerenciados usando Instalações gerenciadas ou downloads do **Console do usuário**, você precisa anexar os ativos digitais apropriados aos aplicativos. Ativos digitais são arquivos necessários para a implantação, por exemplo, instaladores. Além disso, você precisa selecionar sistemas operacionais com suporte para o aplicativo. Você pode realizar essas tarefas na página *Detalhe do software*.

Para associar vários arquivos a um aplicativo, crie um arquivo ZIP que contenha os arquivos e associe o arquivo resultante ao aplicativo.

Tip: **DICA:** Ativos digitais podem ser vinculados a aplicativos exibidos na página *Software*, mas não podem ser vinculados a itens na página *Catálogo de software*.

1. Acesse a página *Detalhes do software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Software**.
   c. Clique no nome de um aplicativo de software.
2. Execute um dos seguintes:
   - **Ao lado de** *Carregar e associar arquivo*, **clique em Procurar ou Selecionar arquivo.**
   - **Ao lado de** *Carregar e associar arquivo do depósito do cliente*, **clique em Procurar ou Selecionar arquivo. Essa opção está disponível apenas se tiver copiado arquivos no Local do Depósito do cliente da solução ou da organização e estes forem maiores do que o tamanho especificado no** *Filtro do tamanho do arquivo do depósito do cliente* **da solução ou da organização, no Tamanho do depósito do cliente. Os arquivos só estarão disponíveis para a organização selecionada se o componente Organização estiver habilitado na solução. Para disponibilizar arquivos para várias organizações, copie os arquivos para o Local do Depósito do cliente de cada organização. Copiar arquivos para o local do Depósito do cliente da solução.**
3. Localize o arquivo a ser carregado e clique em **Abrir** ou **Escolher**.
4. Na seção *Sistemas operacionais com suporte*, selecione os sistemas operacionais em que o aplicativo pode ser instalado.
   a. Clique em **Gerenciar sistemas operacionais**.

b. Na caixa de diálogo **Sistemas operacionais** que aparecer, selecione as versões de SO na árvore de navegação, conforme aplicável.

Na caixa de diálogo Sistemas operacionais que aparecer, selecione as versões de SO na árvore de navegação, conforme aplicável.

Você tem a opção de selecionar versões de SO por família, produto, arquitetura, ID versão ou versão da compilação. Você pode optar por uma versão de compilação específica ou por um nó pai, conforme necessário. Selecionar um nó pai na árvore seleciona automaticamente o os nós filhos associados. Esse comportamento permite que você selecione versões de SO futuras, conforme os dispositivos são adicionados ou atualizados em seu ambiente gerenciado. Por exemplo, para selecionar todas as versões atuais e futuras da compilação associadas ao Windows 10, arquitetura x64, em **Todos** > **Windows** > **Windows 10**, selecione **x64**.

NOTA: Se nenhum sistema operacional for selecionado, o aplicativo não poderá ser distribuído a dispositivos gerenciados. Implantações como Instalações gerenciadas podem ser criadas, mas só são possíveis se as informações corretas do sistema operacional com suporte forem fornecidas.

5. Modifique outros detalhes conforme necessário e clique em **Salvar**.

NOTA: A tabela na parte inferior da página *Detalhes do software* mostra quais dispositivos têm o software instalado.

Copiar arquivos para o local do Depósito do cliente da solução

Você pode carregar arquivos grandes, como arquivos de aplicativos e arquivos de backup, para a solução copiando-os para o local do Depósito do cliente na solução. Copiar arquivos para o local do Depósito do cliente é uma alternativa para a transferência de arquivos através do **Console do administrador** usando o mecanismo HTTP padrão, o que pode resultar em tempos limite do navegador para arquivos grandes.

- Habilitar compartilhamento de arquivos (Samba) Consulte Definição das configurações de segurança para a solução.
- Se o componente Organização estiver ativado na solução, Habilite o compartilhamento de arquivos para cada organização separadamente. Consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador.
- Se o componente Organização não estiver ativado na solução, configure o Filtro de tamanho de arquivo para a solução. Consulte Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização.
- Se o componente Organização estiver ativado na solução, configure o Tamanho do depósito do cliente para cada organização. Consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador.

1. Em um navegador de sistema de arquivos, vá até o local do Depósito do cliente na solução:
   - **No Windows Explorer, digite um caminho UNC com o nome de host ou endereço IP da solução. Por exemplo: `\\kbox\clientdrop`. Use duas barras invertidas para indicar que a localização é um caminho Samba.**
   - **No Mac OS X, Ir** > **Conectar ao servidor e, em seguida, insira o endereço SMB no campo** *Endereço do servidor*.
   - **No Linux, selecione Procurar e, em seguida, insira o endereço SMB.**

   As pastas `client Share` e `clientdrop Share` são exibidas.

NOTA: Se o componente Organização estiver ativado, cada organização tem um Local do Depósito do cliente separado. Por exemplo:

- ORG1: clientdrop
- ORG2: clientdrop_2
- ORG3: clientdrop_3

2. Se for solicitado, forneça as credenciais de login para o Local do Depósito do cliente. Essas credenciais são especificadas nas configurações de segurança da solução. Consulte Definição das configurações de segurança para a solução.

Tip: **DICA:** Se você estiver conectando a partir de um dispositivo Windows, digite `\admin` no campo *Nome de usuário.*. Isso impede que o sistema use workgroup\admin ou domain\admin durante a autenticação.

3. Copie os arquivos para o Local do Depósito do cliente. Se o componente Organização estiver habilitado na solução, copie os arquivos para o Local do Depósito do cliente da organização em que você deseja selecionar os arquivos.

Os arquivos estão disponíveis da seguinte forma:

Arquivos de aplicativo: Os arquivos estão disponíveis para seleção na página *Detalhes do software* desde que sejam maiores do que o tamanho configurado para a solução no *Filtro de tamanho de arquivo* ou para a organização no Tamanho do depósito do cliente. Os arquivos só estarão disponíveis para a organização selecionada se o componente Organização estiver habilitado na solução. Para disponibilizar arquivos para várias organizações, copie os arquivos para o Local do Depósito do cliente de cada organização.

Arquivos de backup da solução: Os arquivos de backup da solução colocados no Local do Depósito do cliente são automaticamente identificados como arquivos de backup da solução e são disponibilizados para seleção na página *Configurações de backup* dentro de cinco minutos.

Se você estiver carregando arquivos do aplicativo para serem selecionados na página *Detalhes do software*, verifique a configuração do filtro do local do *Depósito do cliente*. A configuração do filtro determina se os arquivos são exibidos na página *Detalhes do software*, com base no seu tamanho. Consulte Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização ou Adição ou edição de organizações.

Uso de níveis e de ameaça e categorias de software

Os níveis de ameaça e as categorias podem ser usadas para indicar a segurança relativa de aplicativos e para classificá-los.

Essas informações estão disponíveis apenas para fins de rastreamento. A solução não impõe políticas baseadas nos níveis de ameaça ou em categorias.

As categorias de software classificam os softwares como pertencentes a determinados grupos, como drivers de software ou aplicativos de segurança. Para aplicativos listados na página *Software*, as categorias são atribuídas manualmente. Para aplicativos listados na página *Catálogo de software*, as categorias de software são atribuídas automaticamente.

Designar níveis de ameaça a aplicativos

Você pode designar níveis de ameaça a aplicativos que estão listados na página *Software*. Os níveis de ameaça não podem ser atribuídos a itens listados na página *Catálogo de software*.

1. Acesse a lista *Software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Software**.

2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais aplicativos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Definir nível de ameaça** e escolha um nível de ameaça.

Designar categorias a aplicativos

Você pode designar categorias a aplicativos que estão listados na página *Software*. As categorias são atribuídas automaticamente a aplicativos listados na página *Catálogo de software*.

1. Acesse a lista *Software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Software**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais aplicativos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Definir categoria**, e escolha uma categoria.

Localização e rotulação de aplicativos

É possível usar a Pesquisa avançada e os rótulos para gerenciar seu inventário de software.

Sobre como localizar aplicativos usando o Filtro

A opção de Filtro permite especificar valores para cada campo presente no inventário de software e procurar em todo o inventário por esse valor ou por uma combinação de valores.

Por exemplo, você pode usar o Filtro para encontrar dispositivos com um sistema operacional específico que tenham um determinado aplicativo instalado. Consulte Pesquisa no nível de página com opções avançadas.

Adicionar rótulos de software manuais

É possível adicionar rótulos manuais à seção *Inventário*, conforme necessário. Isso é útil para agrupar aplicativos pela aplicação manual de rótulos.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Execute um dos seguintes:
   - **Selecione Inventário** > **Software para exibir a página** *Software*.
   - **Selecione Inventário** > **Catálogo de software para exibir a página** *Catálogo de software*.
3. Selecione **Escolher ação** > **Adicionar rótulo**.
4. Na janela *Adicionar rótulo*, digite um nome para o rótulo.

   Tip: **DICA:** Evite usar barras invertidas (\) em nomes de rótulo. Se você precisar usar uma barra invertida no nome de rótulo, adicione uma segunda barra invertida (\\) para escapar.

5. Clique em **Salvar**.

Aplicar rótulos manuais ou remover rótulos do software

É possível aplicar rótulos manuais ao software no inventário da solução ou removê-los, conforme a necessidade.

Adicione um rótulo manual. Consulte Adicionar rótulos de software manuais.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Execute um dos seguintes:
   - **Selecione Inventário > Software para exibir a página *Software*.**
   - **Selecione Inventário > Catálogo de software para exibir a página *Catálogo de software*.**
3. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais aplicativos.
4. Execute um dos seguintes:
   - **Selecione Escolher ação > Aplicar rótulo e escolha o rótulo a ser aplicado.**
   - **Selecione Escolher ação > Remover rótulo e escolha o rótulo a ser removido.**

Para obter mais informações sobre rótulos, consulte Gerenciamento de rótulos manuais.

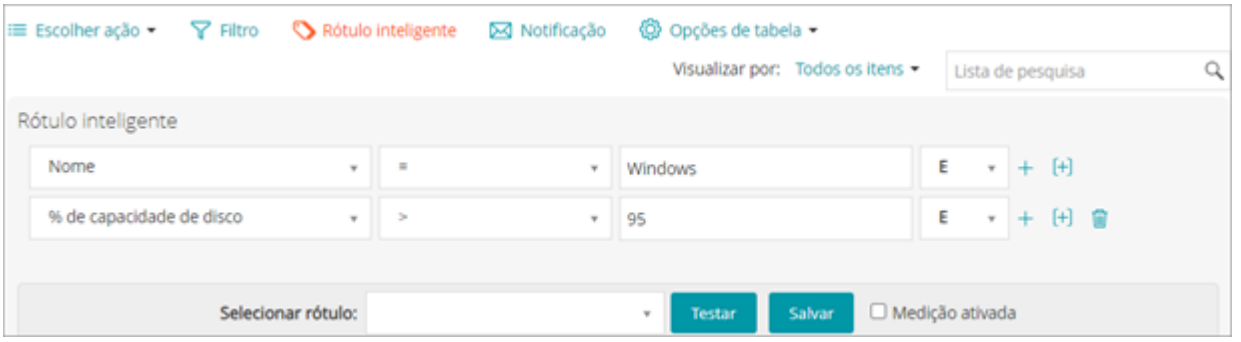
Adicionar rótulos inteligentes de software

É possível adicionar rótulos inteligentes na página *Software* conforme necessário. Isso é útil para agrupar automaticamente aplicativos dependendo de eles cumprirem ou não critérios do rótulo inteligente.

Por exemplo, você pode usar um Rótulo inteligente para agrupar todas as cópias de um aplicativo adquirido de um fornecedor específico. O rótulo seria aplicado automaticamente aos aplicativos já adquiridos do fornecedor, bem como todos os que fossem adquiridos no futuro. Consulte Gerenciamento de rótulos inteligentes.

NOTA: Os Rótulos inteligentes não podem ser aplicados para aplicativos na página *Catálogo de software*.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Selecione **Inventário > Software** para exibir a página *Software*.
3. Clique na guia **Rótulo inteligente** acima da lista de aplicativos à direita para exibir o painel *Rótulo inteligente*.



4. Especifique os critérios necessários para localizar os aplicativos de um determinado fornecedor:

   `Contato do fornecedor | contém | Smith`

5. Clique em **Testar**.

Os itens que correspondem aos critérios especificados são exibidos.

6. Ajuste os critérios como for preciso, até que os resultados sejam os esperados.
7. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, realize um dos seguintes procedimentos:
   - **Selecione um rótulo existente para associar ao Rótulo inteligente. Digite no campo *Escolher rótulo* para procurar por rótulos existentes.**

     NOTA: Se selecionar um grupo de rótulos em vez de um rótulo, você não conseguirá aplicar o Rótulo inteligente a um cronograma de patches. Os cronogramas de patches só podem usar Rótulos inteligentes com base em um único item.
   - **Digite um novo nome para o Rótulo inteligente no campo *Escolher rótulo* e pressione Enter ou Retornar.**

   NOTA: Pressione **Enter** ou **Retornar** após inserir um novo nome de Rótulo inteligente para mover o texto do campo de busca para o campo do rótulo.
8. Clique em **Criar**.

Os Rótulos inteligentes são aplicados automaticamente ou removidos dos aplicativos quando eles são atualizados na página *Inventário* > *Software*, com base nos critérios especificados.

Gerenciamento do feed do ITNinja

O feed do ITNinja permite visualizar o conteúdo de gerenciamento de sistemas do ITNinja no **Console do administrador**. Para ativar ou desativar o feed do ITNinja, altere as configurações de compartilhamento de dados.

Patrocinado pela Quest KACE, o ITNinja.com (antigo AppDeploy.com) é um site de comunidade com foco em TI, independente de produto. É o principal destino na Internet para profissionais de TI compartilhar informações e tirar dúvidas em assuntos relacionados ao gerenciamento de sistemas. O site fornece uma seção de perguntas e respostas e uma plataforma de blog. Se optar por compartilhar anonimamente os dados de uso com o ITNinja, o feed do ITNinja aparecerá nos detalhes de páginas como software, instalação gerenciada e sincronização de arquivos no **Console do administrador**. O feed não está disponível na página de detalhes do *Catálogo de software*. Consulte Ativar o feed do ITNinja.

Ativar o feed do ITNinja

Para ativar o feed do ITNinja, configure a solução para compartilhar dados anônimos de utilização com a Quest.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Configurações gerais**.
3. Na guia *Compartilhe conosco*, marque as caixas de seleção *Compartilhar dados de resumo de uso...* e *Compartilhar dados de uso detalhados...*.
4. Clique em **Salvar**.

Para obter mais informações sobre as configurações gerais da solução, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.

Visualização de informações do ITNinja

Se o feed do ITNinja estiver ativado, você poderá visualizar informações do ITNinja relacionadas a Instalações gerenciadas, Sincronizações de arquivo e software nas páginas de detalhes no **Console do administrador**.

Consulte Ativar o feed do ITNinja.

NOTA: As informações do ITNinja estão disponíveis para software na página *Software*, mas não na página *Catálogo de software*.

Visualizar informações do ITNinja para software

É possível visualizar as informações do ITNinja na página *Detalhe do software*.

O feed do ITNinja deve ser ativado. Consulte Ativar o feed do ITNinja.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Selecione **Inventário** > **Software** para exibir a página *Software*.
3. Clique no nome de um aplicativo para exibir a página *Detalhe do software*.
4. Desça até a seção do ITNinja.

Visualizar informações do ITNinja para instalações gerenciadas

É possível visualizar informações do ITNinja para instalações gerenciadas.

O feed do ITNinja deve ser ativado. Consulte Ativar o feed do ITNinja.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Clique em **Distribuição** para exibir a página *Instalações gerenciadas*.
3. Clique no nome de uma instalação gerenciada para exibir a página *Detalhes da instalação gerenciada*.
4. Desça até a seção do ITNinja.

Visualizar informações do ITNinja para sincronizações de arquivo

É possível visualizar informações do ITNinja para sincronizações de arquivo.

O feed do ITNinja deve ser ativado. Consulte Ativar o feed do ITNinja.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Selecione **Distribuição** > **Sincronizações de arquivo** para exibir a página *Sincronizações de arquivo*.
3. Clique no nome de uma sincronização de arquivo para exibir a página *Detalhe de sincronização de arquivo*.
4. Desça até a seção do ITNinja.

Desativar o feed do ITNinja

Para evitar que o feed do ITNinja seja exibido no **Console do administrador**, altere as configurações da solução que compartilham dados com a Quest. Isso desativa o feed do ITNinja.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Configurações gerais**.
3. Na seção *Compartilhado com a Quest*, desmarque a caixa de seleção *Compartilhar dados de uso detalhados...*.
4. Clique em **Salvar**.

Para obter mais informações sobre as configurações gerais da solução, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.

Gerenciamento do inventário do catálogo de software

Constatou-se que aplicativos presentes em dispositivos gerenciados, que seguem as definições do aplicativo no Catálogo de software, são conhecidos com inventário do Catálogo de software.

Sobre o catálogo de software

O Catálogo de software é um banco de dados que contém informações padronizadas sobre mais de 60.000 aplicativos do Windows e do Mac, e pacotes de software. As informações no catálogo incluem o nome, versão, editor e categoria de cada aplicativo ou pacote, além do sistema operacional em que são executados.

O catálogo de software está disponível para todas as soluções KACE SMA que executam a versão 5.5 ou superior. O catálogo é atualizado e mantido continuamente pela Quest para assegurar que seja abrangente, preciso e atualizado.

Quando dispositivos gerenciados que estão executando a versão 5.5 ou superior do Agente informam o inventário de aplicativos, essas informações de inventário são comparadas a itens no Catálogo de software. As informações padronizadas do inventário de aplicativo são, então, exibidas na guia *Catálogo de software*

O catálogo de software permite:

- Identificar o software instalado nos dispositivos e exibir informações padronizadas sobre esse software. Consulte Exibição de informações do Catálogo de software.
- Ativar a medição para reunir informações detalhadas sobre o uso do software. Consulte Uso da medição de software.
- Associar as informações de licença ao software no catálogo de software. Isso permite o monitoramento da conformidade e do uso de licenças de software nos dispositivos. Consulte Adição de Ativos de licença referentes ao inventário do Catálogo de software.
- Identificar e marcar software como Não permitido. Previne o uso de software marcado como Não permitido. Consulte Uso do controle de aplicativos.

O catálogo contém informações sobre software projetado para serem executados somente nos sistemas operacionais Windows e Mac. Softwares projetados para execução no Linux e em outros sistemas operacionais sem suporte não estão disponíveis no catálogo.

Classificações de aplicativos

Os aplicativos que aparecem na página Catálogo de software são classificados como Localizados, Não localizados (Catalogados) e Não catalogados. A classificação determina os tipos das ações que podem ser executadas e das informações que estão disponíveis para os aplicativos.

Aplicativos localizados

Os aplicativos localizados são executáveis no inventário da solução que corresponde às definições de aplicativos no Catálogo de software. É possível ativar a medição para aplicativos e suítes localizados, marcá-los como Não permitidos, e adicionar informações de licença para eles. Além disso, a lista de aplicativos localizados pode ser exportada para um formato CSV. É possível exportar a lista de aplicativos localizados, a lista de não catalogados e a lista catalogada localmente; não é possível exportar o Catálogo de software inteiro.

Aplicativos não localizados

Os aplicativos que não existem no inventário da solução, mas que existem no Catálogo de software da Quest KACE, são conhecidos como aplicativos Não localizados. É possível ativar a medição para aplicativos não localizados, marcá-los como Não permitidos e adicionar informações de licença para eles. Entretanto, como os aplicativos não foram localizados no inventário da solução local, a lista de aplicativos Não localizados não pode ser exportada em formato CSV.

Aplicativos Não catalogados

Aplicativos não catalogados são executáveis que estão no inventário da solução, mas não aparecem no Catálogo de software. É possível visualizar aplicativos de software que estejam listados como Não catalogado na página *Catálogo de software*. Entretanto, não é possível ativar a medição para aplicativos Não catalogados, marcá-los como Não permitidos ou adicionar informações de licença para eles.

Os aplicativos Não catalogados devem ser adicionados ao Catálogo de Software público e local antes que possam ser medidos, marcados como Não permitido ou associados a informações de licença. Consulte Adição de aplicativos ao Catálogo de software.

NOTA: Se a retenção de dados estiver desativada para aplicativos Não catalogados, a lista que os exibe fica vazia. Consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador.

Sobre os aplicativos catalogados

Os aplicativos catalogados são executáveis que estão no banco de dados do Catálogo de software oficial. Isso inclui tanto os aplicativos que aparecem no inventário da solução (aplicativos Localizados) como os aplicativos que não aparecem no inventário (aplicativos Não localizados).

Sobre aplicativos catalogados localmente

Aplicativos que não estão na versão oficial do catálogo de software, mas foram adicionados à versão local na solução, são conhecidos como aplicativos Catalogados localmente.

Sobre os aplicativos Não permitidos

Aplicativos não permitidos são aqueles que foram marcados como Não permitidos na página *Catálogo de software*.

Os aplicativos Windows e Mac podem ser marcados como Não permitido somente se estiverem como aplicativos Localizados, Não localizados ou Catalogados localmente. Os aplicativos Não catalogados não podem ser marcados como Não permitido até que sejam adicionados ao Catálogo de software. Aplicativos marcados como Não permitidos podem ser

bloqueados ou ter o acesso negado em dispositivos gerenciados, caso esses dispositivos tenham o rótulo ativado por Controle de aplicativos.

Consulte Uso do controle de aplicativos.

Categorias de aplicativos

Os aplicativos no Catálogo de software são agrupados em categorias, como Aplicativos de produtividade e Utilitários de antivírus.

Essas categorias são úteis para a Emissão de relatórios e Conformidade com licenças. Além disso, os aplicativos na categoria do *Sistema operacional* não podem ser medidos.

Como as informações do catálogo de software são coletadas

Em um intervalo específico, a solução coleta informações sobre cada executável instalado nos dispositivos gerenciados. Essas informações incluem o editor do executável, a data de publicação, o tamanho do arquivo e as informações de registro.

As informações são comparadas às informações no Catálogo de software para determinar se os aplicativos Localizados são Catalogados ou Não catalogados. Consulte Cronograma de intervalos de medições e de coleta de inventário.

Como o catálogo de software é usado com o componente Organização

Cada solução tem um único catálogo de software. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, todas as organizações usarão o mesmo catálogo de software que está instalado na solução. Além disso, aplicativos Catalogados localmente estão disponíveis para todas as organizações.

Por outro lado, os aplicativos Não catalogado e certos parâmetros, como configuração de medição e de licença, são específicos da organização. Por exemplo, se você ativar a medição para um aplicativo em uma organização, ela estará ativa somente para aquela organização. Você ativa a medição e outras definições separadamente para cada organização.

Da mesma forma, os aplicativos localizados também são específicos da organização. Os aplicativos serão marcados como localizados apenas se forem encontrados no inventário da organização.

Como as informações do catálogo de software são localizadas

As categorias de aplicativo no catálogo de software são localizadas para corresponder às configurações de localidade da solução. Entretanto, os nomes dos aplicativos, como Microsoft Excel, não são localizados.

Como você pode ajudar a aprimorar o catálogo de software

O catálogo de software é continuamente atualizado conforme novas informações ou aplicativos ficam disponíveis e solicitações de catalogação são recebidas. Você pode ajudar a aprimorar o catálogo compartilhando as informações de inventário da solução com a Quest KACE e a comunidade ITNinja.

A equipe de catálogo da Quest KACE usa essas informações para identificar novos aplicativos e padronizar os nomes e as versões dos aplicativos. Consulte Configuração de preferências de compartilhamento de dados.

Diferenças entre a página Software e a página Catálogo de software

Tanto a página Software quanto a página Catálogo de software usam as informações sobre aplicativos relatadas pelos dispositivos gerenciados. Entretanto, as duas páginas são sistemas de inventário separados, e a maneira como são realizadas as tarefas de gerenciamento de software diferem de um sistema para outro.

Para obter mais informações sobre o gerenciamento de informações na página *Software*, consulte Gerenciamento de aplicativos na página Software. A tabela a seguir compara a página *Software* e a página *Catálogo de software*:

Tarefa	Página de software	Página catálogo de software
Processo de coleção de inventário	Usa o processo tradicional de coleção de inventário, disponível na versão 5.4 da solução. Os dispositivos gerenciados que executam a versão 5.4 ou inferior do Agente informam o inventário somente à página *Software*; eles não informam o inventário à página *Catálogo de software*. Os dispositivos gerenciados que executam a versão 5.5 do Agente informam o inventário à página *Software* e à página *Catálogo de software*.	Usa um processo de coleção de inventário introduzido na versão 5.5 da solução. Esse processo reúne informações sobre todos os executáveis instalados nos dispositivos gerenciados. Os dispositivos gerenciados devem executar a versão 5.5 ou mais recente do Agente para informar o inventário à página *Catálogo de software*.
Exibição das informações de inventário de software	A página *Software* exibe informações sobre todos os aplicativos encontrados em dispositivos gerenciados ou adicionados ao inventário da solução manualmente ou por meio da WSAPI.	As informações de inventário de software são apresentadas na página *Catálogo de software* como: • **Localizado**: Os aplicativos instalados em dispositivos gerenciados que correspondem às informações sobre aplicativos no catálogo de software. • **Não localizado**: Aplicativos no catálogo de software que não estão instalados em dispositivos gerenciados. • **Não catalogado**: Os aplicativos que são instalados em dispositivos gerenciadas mas não estão no catálogo de software. As informações de inventário adicionadas à solução manualmente ou por meio da WSAPI não estão disponíveis na página *Catálogo de software*.
Aplicativos de medição	Não disponíveis.	Ativado para cada aplicativo separadamente na página

Tarefa	Página de software	Página catálogo de software
		Catálogo de software ou na página *Detalhe do catálogo de software*.
Rastreamento das informações de licença para aplicativos	Habilitado com a criação de um Ativo de software e um Ativo de licença para o aplicativo. As informações de licença aparecem no widget do Painel de Conformidade com licenças. Se não aparecerem na página *Conformidade com licenças*.	Ativado pela criação de um Ativo de licença e associação dele a um aplicativo no catálogo de software. As informações sobre a licença aparece na página *Conformidade com licenças* e no widget do Painel de Conformidade com licenças. Consulte Sobre a Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software.
Aplicativos marcados como Não permitido	Não disponíveis.	Disponível como um indicador colocado na página *Detalhe do catálogo de software*. Consulte Marque aplicativos e suítes como Não permitido.
Como adicionar ativos digitas a aplicativos	Disponível nas páginas de *Detalhes do software*; usado para implementar o software em dispositivos gerenciados. Consulte Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte.	Não disponíveis.
Distribuição de software em instalações gerenciadas ou sincronizações de arquivo	Disponível ao usar aplicativos associados a ativos digitais. Consulte Distribuição de software e uso do Wake-on-LAN.	Não disponíveis.
Ver dicas e informações do ITNinja	Disponível nas páginas de *Detalhes do software*. Consulte Gerenciamento do feed do ITNinja.	Não disponíveis.
Exibição de informações de licença resumidas	Disponível no gráfico *Conformidade com licenças* e *Configuração da licença de software* na página *Painel*. Consulte Sobre os widgets do painel.	Disponível no gráfico *Conformidade com licenças* e *Configuração da licença de software* na página *Painel*. Consulte Sobre os widgets do painel.
Configuração dos níveis de ameaça por software	Disponível na lista *Software*. Consulte Uso de níveis e de ameaça e categorias de software.	Não disponíveis.
Configurar categorias de software	Disponível nas páginas de *Detalhes do software*. Consulte Designar categorias a aplicativos.	Predefinidas pela equipe do Catálogo de software Quest KACE.

Exibição de informações do Catálogo de software

É possível visualizar informações de aplicativos na página Catálogo de software.

Exibição das listas de aplicativos Localizados e Não localizados

Na lista *Catálogo de software*, é possível visualizar aplicativos descobertos e não descobertos.

Os aplicativos localizados são executáveis no inventário que correspondem às definições de aplicativos no Catálogo de software. É possível ativar a medição para aplicativos e suítes localizados, marcá-los como Não permitidos, e adicionar informações de licença para eles. Além disso, a lista de aplicativos localizados pode ser exportada para um formato CSV. É possível exportar a lista de aplicativos localizados, a lista de não catalogados e a lista catalogada localmente; não é possível exportar o Catálogo de software inteiro.

Os aplicativos que não existem no inventário, mas que existem no Catálogo de software da Quest KACE, são conhecidos como aplicativos Não localizados. É possível ativar a medição para aplicativos não localizados, marcá-los como Não permitidos e adicionar informações de licença para eles. Entretanto, como os aplicativos não foram localizados no inventário local, a lista de aplicativos Não localizados não pode ser exportada em formato CSV.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Clique na guia **Localizado**.

   A lista é filtrada para mostrar somente os aplicativos classificados como Localizados. As informações para aplicativos localizados incluem:

Item	Descrição
Nome	O nome e a versão do aplicativo. Se o aplicativo for uma suíte, o nome aparecerá em negrito. Por exemplo, **Microsoft Office 2010 Professional**.
Editor	O editor do aplicativo. Estas informações são normalizadas para garantir a emissão de relatórios precisos. Por exemplo, Microsoft Corp. e Microsoft Inc. são informados como Microsoft Corporation.
Categoria	A categoria do aplicativo conforme estabelecido pela equipe do Catálogo de software.
Instalado	O número de dispositivos gerenciados que têm o aplicativo instalado. Clique em número para exibir as informações do dispositivo.
Licenças	O número de licenças disponíveis para o aplicativo. Estas informações estarão disponíveis somente se o Ativo de licença for associado ao aplicativo.

Item	Descrição
	Consulte Adição de Ativos de licença referentes ao inventário do Catálogo de software.
Diferença	O número restante de licenças não utilizadas. Estas informações estarão disponíveis somente se o Ativo de licença for associado ao aplicativo.
Adicionado recentemente	O número de dispositivos nos quais o aplicativo foi adicionado nos últimos sete dias.
Removido recentemente	O número de dispositivos nos quais o aplicativo foi removido nos últimos sete dias.

3. Clique na guia **Não localizado**.

   A lista é filtrada para mostrar somente os aplicativos classificados como Não localizados. As informações para aplicativos Não localizados incluem:

Item	Descrição
Nome	O nome e a versão do aplicativo. Se o aplicativo for uma suíte, o nome aparecerá em negrito. Por exemplo, **Microsoft Office 2010 Professional**.
Editor	O editor do aplicativo. Estas informações são normalizadas para garantir a emissão de relatórios precisos. Por exemplo, Microsoft Corp. e Microsoft Inc. são informados como Microsoft Corporation.
Categoria	A categoria do aplicativo conforme estabelecido pela equipe do Catálogo de software.
Plataforma	O sistema operacional para o qual o aplicativo foi projetado para ser executado. Por exemplo, Windows.

4. Para incluir ou excluir um item de catálogo de software da página *Conformidade com licenças*, ou de relatórios selecionados, selecione-o na lista, clique em **Escolher ação**, e selecione uma das opções a seguir, conforme necessário:
   - **Excluir da Conformidade com licenças**
   - **Incluir na Conformidade com licenças**
   - **Excluir dos Relatórios**
   - **Incluir nos Relatórios**
5. Para exibir detalhes adicionais, clique no nome do aplicativo.

Consulte Visualização dos detalhes para aplicativos do Catálogo de software.

Tip: **DICA:** Na página *Catálogo de software*, é possível pesquisar aplicativos usando a Pesquisa avançada e criar Exibições personalizadas com base nos critérios da Pesquisa avançada. Consulte Pesquisa no nível de página com opções avançadas.

Exibição da lista de aplicativos Não catalogados

Na lista *Catálogo de software*, é possível visualizar aplicativos Não catalogados.

Aplicativos não catalogados são executáveis que estão no inventário da solução, mas não aparecem no Catálogo de software. É possível visualizar aplicativos de software que estejam listados como Não catalogados na lista *Catálogo de software*. Entretanto, não é possível ativar a medição para aplicativos Não catalogados, marcá-los como Não permitidos ou adicionar informações de licença para eles. Os aplicativos Não catalogados devem ser adicionados ao Catálogo de Software público e local antes que possam ser medidos, marcados como Não permitido ou associados a informações de licença.

As informações disponíveis sobre aplicativos Não catalogados são diferentes das informações que estão disponíveis para aplicativos cujos títulos são listados na versão pública do catálogo de software. Por exemplo, algumas informações que estão disponíveis para aplicativos Catalogados podem não estar disponíveis para aplicativos Não catalogados. As informações disponíveis para aplicativos Não catalogados limitam-se às informações coletadas de dispositivos gerenciados.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Clique na guia **Não catalogado**.

   A lista é filtrada para mostrar somente os aplicativos classificados como Não catalogados. As informações disponíveis para aplicativos Não catalogados incluem:

Item	Descrição
Nome	O nome e a versão do aplicativo.
Instalado	O número de dispositivos gerenciados que têm o aplicativo instalado.
Nome do arquivo	O nome do arquivo executável do aplicativo.
Versão do arquivo	Número da versão do aplicativo.
Editor	O editor do aplicativo.

3. Para incluir ou excluir um item de catálogo de software da página *Conformidade com licenças*, ou de relatórios selecionados, selecione-o na lista, clique em **Escolher ação**, e selecione uma das opções a seguir, conforme necessário:
   - **Excluir da Conformidade com licenças**
   - **Incluir na Conformidade com licenças**
   - **Excluir dos Relatórios**
   - **Incluir nos Relatórios**
4. Para exibir detalhes adicionais, clique no nome do aplicativo.

   Consulte Visualização dos detalhes para aplicativos do Catálogo de software.

Exibição da lista de aplicativos Catalogados localmente

É possível usar a pesquisa avançada para classificar a página *Catálogo de software* para mostrar aplicativos que foram adicionados à versão local do Catálogo de software.

Aplicativos que não estão na versão oficial do catálogo de software, mas foram adicionados à versão local na solução, são conhecidos como aplicativos Catalogados localmente. Os aplicativos Catalogados localmente podem ser medidos, marcados como Não permitido e associados a Ativos de licença.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Clique na guia **Pesquisa avançada** acima da lista à direita e especifique os critérios necessários para exibir os aplicativos catalogados localmente:

   `Catálogo de software: Somente no catálogo local | é | Verdadeiro`
3. Clique em **Pesquisar**.

   A lista é filtrada para mostrar somente os aplicativos Catalogados localmente. As informações disponíveis para aplicativos Catalogados localmente incluem:

Item	Descrição
Nome	O nome e a versão do aplicativo. Se o aplicativo for uma suíte, o nome aparecerá em negrito. Por exemplo, **Microsoft Office 2010 Professional**.
Tipo	A classificação do aplicativo no catálogo de software. Os aplicativos Catalogados localmente são classificados como Localizados.
Instalado	O número de dispositivos gerenciados que têm o aplicativo instalado.
Editor	O editor do aplicativo. Estas informações são normalizadas para garantir a emissão de relatórios precisos. Por exemplo, Microsoft Corp. e Microsoft Inc. são informados como Microsoft Corporation.
Categoria	A categoria do aplicativo conforme estabelecido pela equipe do Catálogo de software.
Plataforma	O sistema operacional para o qual o aplicativo foi projetado para ser executado. Por exemplo, Windows.

4. Para exibir detalhes adicionais, clique no nome do aplicativo.

   Consulte Visualização dos detalhes para aplicativos do Catálogo de software.

Visualização dos detalhes para aplicativos do Catálogo de software

É possível exibir detalhes de suítes e aplicativos Localizados, Não localizados, Não catalogados e Catalogados localmente.

Para exibir os detalhes de aplicativos Não catalogados, a retenção de dados para aplicativos Não catalogados deve ser habilitada. Não é possível exibir os detalhes de aplicativos Não catalogados se a retenção de dados estiver desabilitada. Consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador.

Tip: **DICA:** Para obter mais informações sobre a conformidade com licenças, vá para a página *Conformidade com licenças*. Consulte Visualização de informações de Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Clique no nome de um suíte ou aplicativo para exibir a página *Detalhes do Catálogo de software*.

   As informações nesta página incluem:

Item	Descrição
Resumo	
Não permitido	Indica se o suite ou aplicativo está marcado como Não permitido. Marcar os aplicativos como Não permitido impede-os que sejam executados em dispositivos gerenciados por agente.
Medido	Indica se a medição está ativada para o suíte ou aplicativo. Se a medição estiver habilitada para que o aplicativo, os dados de uso são coletados para os dispositivos gerenciados por agente que também têm a medição habilitada. Consulte Ativação e configuração da medição para dispositivos e aplicativos.
Instalado	O número de dispositivos gerenciados por agente em que o suíte ou aplicativo está instalado.
Licenças	O número de Ativos de licença associados ao suíte ou aplicativo.
Licenças expiradas	O número de Ativos de licença expirados associados ao suíte ou aplicativo.
Excluir da Conformidade com licenças	Indica se o suite ou aplicativo aparece na página *Conformidade com licenças*.
Excluir dos Relatórios	Indica se o suite ou aplicativo aparecerá em relatórios selecionados.
Propriedades	
Editor	O editor do suíte ou aplicativo. Estas informações são normalizadas para garantir a emissão de relatórios precisos. Por exemplo, Microsoft Corp. e Microsoft Inc. são informados como Microsoft Corporation.

Item	Descrição
Plataforma	O sistema operacional para o qual o suite ou aplicativo foi projetado para ser executado. Por exemplo, Windows.
Tipo de software	Indica se o suíte ou aplicativo é um aplicativo individual, como o Microsoft Word, ou uma suíte de aplicativos, como o Microsoft Office.
Tipo de licença do editor	O tipo de licença sugerido para o suíte ou aplicativo.
Categoria	A categoria do suíte ou aplicativo conforme estabelecido pela equipe do Catálogo de software. Para aplicativos Catalogados localmente, isso é especificado quando a solicitação de catalogação é enviada.
ID do aplicativo ou ID do suíte	Um código que identifica a suíte ou o aplicativo.
Disponibilidade geral	A data em que o suíte ou aplicativo foi lançado pela primeira vez para os clientes.
Fim da vida útil	A data que o suporte para o suíte ou aplicativo foi descontinuado.
MSRP ($)	O preço de revenda sugerido pelo fabricante para o suíte ou aplicativo.
Medição ativada	A data e hora em que a medição foi ativada para a suíte ou aplicativo.
Versões ou aplicativos instalados	
Nome do arquivo	Para aplicativos, o nome do arquivo executável.
Nome do produto	Para suítes, o nome da suíte.
Versão	O número da versão associada ao suíte ou aplicativo.
Categoria	A categoria do suíte ou aplicativo conforme estabelecido pela equipe do Catálogo de software. Para aplicativos Catalogados localmente, isso é especificado quando a solicitação de catalogação é enviada.
Idioma	O idioma para o qual o suíte ou aplicativo foi projetado. Por exemplo, inglês. Aplicativos que não foram projetados para um idioma específico são projetados com linguagem neutra.

Item	Descrição
Instalado	O número de dispositivos gerenciados que têm o suíte ou aplicativo instalado. Clique em número para exibir as informações do dispositivo.
App-V	Refere-se ao Microsoft Application Virtualization (App-V), que gerencia aplicativos sem instalá-los nos dispositivos.
Arquivos associados	Um ou mais arquivos que estão associados à versão selecionada e anexados ao catálogo de software. Para anexar um arquivo, clique em + e selecione o local do arquivo. É possível editar ou excluir arquivos anexados, conforme necessário. • Para associar um arquivo a uma versão de software, navegue até o arquivo usando um navegador de arquivo. • Como alternativa, para arquivos maiores, utilize o Samba Share. • Fornecer uma nota sobre o arquivo. Por exemplo, Script Host 5.8 - x86 ou Script Host 5.8 - x64 • Para copiar o arquivo para o Compartilhamento de replicação, certifique-se de que a caixa de seleção **Replicar arquivo associado** esteja marcada.
Replicado	Indica se os arquivos são copiados para o Compartilhamento de replicação.
Notas	Uma nota sobre o arquivo anexado, se algum arquivo tiver sido fornecido.
Licenças	Disponível somente se um Ativo de licença tiver sido adicionado ao suíte ou aplicativo.
Nome	O nome da licença, como **Office Professional OC #1234**. Este é o nome que você usa para localizar o ativo. Se você planeja associar várias licenças a um aplicativo, considere incluir números de pedidos de compra ou a data de compra.
Contagem	O número de instalações ou estações permitido pela licença. Por exemplo, 50.
Modo	O modo do Ativo de licença. O modo é usado no gráfico de Conformidade com licenças, exibido na página *Painel* da **Console do administrador**. Valores marcados como ignorados na página *Detalhes do ativo* são mostrados com um nível de uso de 100%.

Item	Descrição
Chave, Custo unitário e Expiração	Informações adicionais sobre a licença. Você pode modificar e editar as informações padrão, e capturá-las para um Tipo de licença do ativo.
Fornecedor	O nome do Ativo de fornecedor que você deseja associar ao suíte ou aplicativo. A lista suspensa *Fornecedor* estará vazia, a menos que você tenha adicionado um Ativo de fornecedor. Para procurar por fornecedores, comece a digitar na lista.
Número do pedido	O número do pedido de compra associado à licença.
Adquirido	A data em que a licença foi obtida. Clique no campo e selecione a data no calendário.
Medição	
Último uso (dias atrás)	O número de dispositivos gerenciados que iniciaram o suíte ou aplicativo nas últimas 24 horas.
1-7	O número de dispositivos gerenciados que iniciaram o suíte ou aplicativo nos últimos sete dias.
8-30	O número de dispositivos gerenciados que iniciaram o suíte ou aplicativo nos últimos oito a 8-30 dias.
31-90	O número de dispositivos gerenciados que iniciaram o suíte ou aplicativo nos últimos oito a 31-90 dias.
Não utilizado	O número de dispositivos gerenciados que iniciaram o suíte ou aplicativo nos últimos 90 dias.

Adição de aplicativos ao Catálogo de software

A Quest revisa seu extenso repositório de dados e adiciona automaticamente novos aplicativos ao catálogo de software conforme necessário. Contudo, se um aplicativo ainda não aparecer no catálogo, é possível enviar uma solicitação de catalogação para a apreciação da equipe de catálogo da Quest.

Uma solicitação de catalogação é uma forma de enviar uma solicitação para que um aplicativo não incluso no Catálogo de software (Não catalogado) seja adicionado ao Catálogo de software público. Quando a Quest recebe a solicitação de catalogação, ela é avaliada para determinar se o aplicativo deve ser incluído no Catálogo de software público. Além disso, os aplicativos são automaticamente adicionados à versão local do Catálogo de software na solução quando solicitações de catalogação são enviadas.

Como uma alternativa, se você tiver aplicativos internos à sua organização e não deseja que eles sejam adicionados ao catálogo de software público, é possível adicioná-los à sua versão local do catálogo de software. Consulte Envio de solicitações de catalogação.

O envio de solicitações de catalogação leva à adição automática de aplicativos ao catálogo de software local.

Quando é enviada uma solicitação de catalogação para um aplicativo, o aplicativo é adicionado de forma automática e imediata à versão local do catálogo de software na solução.

Com isso, o aplicativo torna-se Catalogado localmente e pode ser medido, marcado como Não permitido e associados a Ativos de licença.

Se o componente Organização estiver habilitado na solução, você poderá enviar solicitações de catalogação a partir de qualquer organização, e o título será adicionado imediatamente ao catálogo de software local da solução. Ele está disponível para todas as organizações.

IMPORTANTE: Solicitações de catalogação podem ser enviadas apenas se os dados de retenção para os aplicativos Não catalogados estiverem ativos para a organização. Consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador.

Como aplicativos Catalogados localmente mudam para aplicativos Catalogados

Aplicativos que são Catalogados localmente mudam para aplicativos Catalogados quando são adicionados à versão pública do Catálogo de software.

Aplicativos Catalogados localmente são adicionados à versão pública do Catálogo de software quando:

- Você envia uma solicitação de catalogação para a equipe de catálogo da Quest KACE e o aplicativo é aceito no Catálogo de software.
- Outro cliente envia uma solicitação de catalogação para a equipe de catálogo da Quest KACE e o aplicativo é aceito no Catálogo de software.
- A equipe do catálogo de software adiciona proativamente o aplicativo ao Catálogo de software público.

Quando o Catálogo de software que contém o aplicativo é atualizado em sua solução, o nome do aplicativo pode mudar. Por exemplo, se características como o nome do executável, tamanho do arquivo, versão e outras informações do aplicativo Catalogado corresponderem às características do aplicativo Catalogado localmente, as informações locais serão substituídas pelas informações do catálogo. Se os nomes dos aplicativos coincidirem, mas os tamanhos de arquivo ou outras informações forem significativamente diferentes, o novo aplicativo será adicionado, mas não substituirá as informações do catálogo local.

Em outras palavras, as informações no Catálogo de software público sempre têm precedência sobre as informações do catálogo local. Os aplicativos do Catálogo local que correspondam a aplicativos no Catálogo de software público são substituídos por entradas do Catálogo de software público. Entretanto, isso não afeta as informações que tenham sido adicionadas ao aplicativo, como informações de licença, nem configurações como medição ou Não permitido.

Como nomes personalizados são resolvidos quando aplicativos Catalogados localmente são adicionados ao Catálogo de software

Nomes de aplicativo podem ser padronizados quando aplicativos personalizados são adicionados ao Catálogo de software público.

Se você usar nomes personalizados para aplicativos locais, os nomes personalizados serão substituídos por nomes padrão quando o aplicativo for adicionado ao Catálogo de software público. Por exemplo, se um aplicativo chamado **Updater** não estava no catálogo público, seria possível criar uma entrada local para ele. O aplicativo poderia ser nomeado **MyUpdater**. Assim, apareceria como **MyUpdater** no catálogo local. Entretanto, se o aplicativo foi adicionado subsequentemente ao catálogo público e o nome oficial foi determinado como sendo **RealTime Updater**, o nome **MyUpdater** seria substituído por **RealTime Updater** quando o catálogo público fosse atualizado. Esse nome não afeta as configurações de medição, licença

ou histórico. Entretanto, se você personalizar exibições ou pesquisas com base no antigo nome do aplicativo, será necessário atualizar as exibições e pesquisas, caso deseje continuar a usá-las.

Envio de solicitações de catalogação

É possível enviar solicitações de catalogação para aplicativos Não catalogados conforme necessário. As solicitações são processadas continuamente e aprovadas ou negadas a critério da equipe do Catálogo de software Quest KACE.

A retenção de dados para aplicativos Não catalogados está habilitada. Você não pode enviar solicitações de catalogação se a retenção de dados estiver desativada. Consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador.

Alguns aplicativos, como executáveis de suporte para aplicativos que já estão catalogados, não podem ser catalogados. Além disso, se você tiver um aplicativo Não catalogado com várias versões, será necessário enviar solicitações de catalogação para cada versão separadamente. Não é possível associar vários executáveis a uma única solicitação de catalogação.

Tip: **DICA:** Você pode ajudar a aprimorar o processo de solicitação de catalogação compartilhando seus dados de inventário com a Quest. A equipe do Catálogo de software usa esses dados para identificar novos aplicativos e padronizar os nomes e as versões dos aplicativos. Consulte Configuração de preferências de compartilhamento de dados.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Clique na guia **Não catalogado** acima da lista da esquerda.
3. Clique no nome de um aplicativo para exibir a página *Detalhe do software*.
4. Clique em **Adicionar ao catálogo** para exibir o formulário *Adicionar ao catálogo*.
5. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Título de software	O nome que você quer usar para identificar o aplicativo. Consulte Como nomes personalizados são resolvidos quando aplicativos Catalogados localmente são adicionados ao Catálogo de software.
Categoria	A categoria do aplicativo. As categorias podem ser úteis para organizar e gerenciar aplicativos.

6. Selecione opções de compartilhamento e dê os dados para contato:

Opção	Descrição
Compartilhamento	A opção de catalogação: • **Adicionar título de software nesta solução e compartilhar com o catálogo do Quest KACE**: Envia a solicitação para a Quest e adiciona o título à versão local do Catálogo de software. • **Adicionar título de software somente nesta solução**: Adiciona o título da versão local do Catálogo de software, mas não envia o título para o Catálogo de software Quest KACE.

Opção	Descrição
Detalhes para contato	Forneça suas informações de contato. A equipe do Catálogo de software usa essas informações para entrar em contato com você caso eles tenham dúvidas sobre a solicitação.

7. Clique em **Salvar**.

A solicitação de catalogação é enviada à Quest. O botão **Remover do Catálogo de software local** aparece na página *Detalhes do catálogo de software*. Quando as solicitações de catalogação são adicionadas ao Catálogo de software público e esse catálogo é atualizado na solução, o botão **Remover do catálogo de software local** deixa de ser exibido na página *Detalhes do catálogo de software*. O rastreamento de solicitações de catalogação não está disponível no momento.

NOTA: As informações para títulos que são adicionados ao catálogo público podem ser diferentes das informações originalmente enviadas. Isso ocorre porque os títulos são padronizados quando são adicionados ao catálogo público.

Cancelamento de solicitações de catalogação e remoção da catalogação local

É possível cancelar solicitações de catalogação e remover aplicativos do Catálogo de software local, desde que certas condições sejam cumpridas.

- Não há Ativos de licença associados aos aplicativos. Você deve remover os aplicativos dos Ativos de licença para que possam ser removidos do catálogo.
- Os aplicativos não tenham sido aceitos pela equipe de Catálogo de software ou adicionados ao catálogo público. Por exemplo, se você enviar uma solicitação e cancelá-la no mesmo dia, a probabilidade de que a equipe do catálogo de software tenha aceitado é baixa, de forma que a solicitação pode ser cancelada. Entretanto, se você enviar uma solicitação e cancelá-la depois de alguns dias ou semanas, a equipe de catálogo de software pode já ter aprovado a solicitação e transformado o título em parte do catálogo de software público. Caso contrário, a solicitação de adição ao catálogo não poderá ser cancelada.

Você só pode remover aplicativos Catalogados localmente. Os aplicativos catalogados não podem ser removidos do catálogo.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Clique no nome de um aplicativo para exibir a página *Detalhes do Catálogo de software*.
3. Se o aplicativo estiver associado a um Ativo de licença:
   a. Na página *Detalhe do catálogo de software*, na seção *Licenças*, clique no nome do Ativo de licença para exibir a página *Detalhe do ativo de licença*.
   b. No campo *Aplica-se ao software catalogado*, selecione o nome do aplicativo e, em seguida, clique em **Remover**.
   c. Clique em **Salvar**.
4. Volte para a página *Detalhe do Catálogo de software*.
5. Clique em **Remover do catálogo de software local**.

O título é removido da versão local do Catálogo de software e o botão **Adicionar ao catálogo** é exibido na página *Detalhe do catálogo de software*.

Gerenciamento dos Ativos de licença referentes aos aplicativos do Catálogo de software

Os ativos de licença podem ser associados a itens no Catálogo de software ou a itens listados na página *Software*. Entretanto, eles não podem ser associados a itens do Catálogo de software e da página *Software* ao mesmo tempo.

Se você tiver Ativos de licença existentes, poderá migrá-los de itens que estão na página *Software* para a página *Catálogo de software*. Isso permite que você aproveite os recursos disponíveis em todo o Catálogo de software, incluindo a Conformidade com licenças. Consulte Migração dos Ativos de licença para aplicativos no Catálogo de software.

Adição de Ativos de licença referentes ao inventário do Catálogo de software

Você pode adicionar Ativos de licença de aplicativos no inventário do Catálogo de software. Adicionar Ativos de licença permite visualizar as informações de conformidade com licenças na lista *Conformidade com licenças* e no widget *Painel* de conformidade com licenças.

Os aplicativos do Catálogo de software devem ser classificados como *Descobertos*, *Não descobertos* ou *Localmente catalogado*. Não é possível adicionar Ativos de licença para aplicativos classificados como *Não catalogados*.

Ao associar Ativos de licença a aplicativos, também é possível exibir as informações de licença na página *Detalhes do catálogo de software*. Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá gerenciar informações de licença para cada organização separadamente.

Tip: **DICA:** Para adicionar Ativos de licença para vários aplicativos de uma vez, você pode importar as informações de planilhas ou arquivos CSV. Consulte Exemplo: Importação dos dados da licença de planilhas preparadas.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Clique no nome de um aplicativo para exibir a página *Detalhes do Catálogo de software*.
3. Próximo à parte inferior da página, na seção *Licença*, clique em **Adicionar nova licença** para exibir a página *Detalhe do ativo de licença*.
4. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Geral*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	O nome da licença, como **Office Professional OC #1234**. Este é o nome que você usa para localizar o ativo. Se você pretende ter várias licenças associadas a um aplicativo, forneça o número de ordem de compra ou a data de compra nos campos abaixo para diferenciar as licenças.
Subtipo de licença	O Subtipo de ativo para associar à licença. Consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo.

Opção	Descrição
Status do ativo	O status da licença, se aplicável. Você pode selecionar um status de ativo padrão ou um personalizado (se existir). Uma instalação padrão da solução inclui os seguintes status de ativos: • **Ativo**: Qualquer ativo implantado, ativo ou em uso. • **Descartado**: Um ativo que não esteja mais disponível para uso. • **Expirado**: Uma licença de software ou ativo de contrato que tenha expirado. • **Em estoque**: Um ativo recebido recentemente. • **Ausente**: Qualquer ativo que não seja possível localizar. • **Reparo**: Um ativo que esteja sendo reparado. • **Reservado**: Um ativo que esteja reservado para uma pessoa ou uso específico. • **Suspenso**: Qualquer ativo que chegou ao fim de sua vida útil, ou que não esteja mais em uso. • **Roubado**: Um ativo que tenha sido denunciado como roubado. Para obter mais informações, consulte Exibir e definir configurações do ciclo de vida de ativos.
Local	O nome do local onde o ativo está localizado. Consulte Gerenciamento de locais.
Contagem de licenças	O número de instalações ou estações permitido pela licença. Por exemplo, 50.
Aplica-se ao software catalogado	Os aplicativos no inventário do Catálogo de software aos quais a licença se aplica. Você pode associar Ativos de licença a vários aplicativos no Catálogo de software, se necessário. No entanto, não é necessário associar um Ativo de licença com várias versões do mesmo aplicativo, pois a solução faz isso automaticamente para suportar upgrades e downgrades. Você pode simplesmente associar a versão atual com o Ativo de licença ao adicionar as informações da licença. Além disso, se você atribuir aplicativos de diferentes fabricantes, como, por exemplo, Microsoft Office e Adobe Acrobat, para o mesmo Ativo de licença, o número total de assentos especificados no Ativo de licença é atribuído a cada aplicativo. Por exemplo, se o Ativo de licença possui 100 lugares, 100 lugares são atribuídos tanto para o Microsoft Office como para o Adobe Acrobat.
Aplica-se ao Software	Deixe este campo em branco. Uma licença de software não pode ser associada a aplicativos do

Opção	Descrição
	inventário do *Catálogo de software* e do inventário da página *Software* ao mesmo tempo. Para mais informações sobre como criar ativos de licença para o software catalogado, consulte Adicionar Ativos de licença para o inventário da página Software.
Modo de licença	O modo do Ativo de licença. Em aplicações que exigem licenças, e para exibir informações sobre o uso de licença na página *Conformidade com licenças*, selecione *Enterprise* ou *Licença de unidade*. **NOTA:** A maioria dos modos, incluindo *Não especificado*, *Licenças de cliente*, *Assinatura*, *Shareware*, *Freeware*, *OpenSource*, *Sem licenciamento* e *Licença de site*, não são usados para Conformidade com licenças. O modo de licença é utilizado nestas seções do **Console do administrador**: • A lista *Conformidade com licenças*. Consulte Visualização de informações de Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software. • O gráfico de Conformidade com licenças exibido no *Painel*. Valores marcados como ignorados na página *Detalhes do ativo* são mostrados com um nível de uso de 100%. Consulte Sobre os widgets do painel.

5. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Compra*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Contrato	O ativo de contrato associado à licença.
Chave do produto	A chave do produto associada à licença. Você pode modificar e editar as informações padrão, e capturá-las para um Tipo de licença do ativo.
Custo unitário	O custo unitário associado à licença. Você pode modificar e editar as informações padrão, e capturá-las para um Tipo de licença do ativo.
Fornecedor	O nome do Ativo de fornecedor que você deseja associar ao aplicativo. A lista suspensa *Fornecedor* estará vazia, a menos que você tenha adicionado um Ativo de fornecedor. Para procurar por fornecedores, comece a digitar na lista. **NOTA:** A atribuição de vários fornecedores a um único Ativo de licença de software não é recomendada, pois isso pode resultar em informações imprecisas de Conformidade com licenças.

Opção	Descrição
Número da ordem de compra	O número do pedido de compra associado à licença.
Data de compra	A data em que a compra foi realizada. Clique no campo e selecione a data no calendário.
Compra	Selecione um ou mais registros de compra associados a essa licença. Consulte Gerenciamento de registros de compra.

6. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Manutenção*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Inclui direitos de atualização	Indica se a licença inclui direitos de atualização. Direitos de atualização são a capacidade de fazer atualização para uma versão mais recente do software licenciado, quando essas versões estiverem disponíveis. Para obter mais informações, consulte Sobre os upgrades de licença. Selecione uma das seguintes opções: • **Sim**: Direitos de atualização são calculados comparando o número de licenças existentes do software selecionado com o número de licenças disponíveis para versões mais recentes do mesmo software. • **Sim - Selecionar na lista**: Escolha uma ou mais versões de software às quais você deseja conceder direitos de atualização. Em *Lista de atualização de software*, clique em **Selecione o software catalogado a ser adicionado**. A lista que aparece é preenchida com versões mais recentes do software selecionado para atualização. Quando você clica em uma entrada da lista, a seleção aparece na caixa *Lista de atualização de software*. Você pode adicionar uma ou mais versões, conforme a necessidade. Para excluir um item da lista, selecione-o na caixa *Lista de atualização de software* e clique em **Remover**. • **Não**: Se não quiser conceder direitos de atualização para o software selecionado, selecione essa opção.
Inclui manutenção	Se a licença permite aos usuários atualizar a versão instalada do aplicativo. Consulte Sobre a Conformidade com licenças para aplicativos do Catálogo de software.
Data de expiração	Se a licença inclui manutenção, a data de expiração do período de manutenção. O recurso Conformidade com licenças da solução aproveita as informações do Catálogo de software, como as datas de lançamento do aplicativo. Se novas versões de aplicativos forem lançadas durante o período de manutenção, elas são

Opção	Descrição
	automaticamente cobertas por esse Ativo de licença.
Inclui direitos de downgrade	Indica se a licença inclui direitos de downgrade. Direitos de downgrade são a capacidade de aplicar licenças de versões mais recentes do software para versões mais antigas do mesmo software. Para obter mais informações, consulte Sobre downgrades de licença. Selecione uma das seguintes opções: • **Sim**: Direitos de downgrade são calculados comparando o número de licenças existentes do software selecionado com o número de licenças disponíveis para versões mais antigas do mesmo software. • **Sim - Selecionar na lista**: Escolha uma ou mais versões de software às quais você deseja conceder direitos de downgrade. Em *Lista de downgrade de software*, clique em **Selecione o software catalogado a ser adicionado**. A lista que aparece é preenchida com versões mais antigas do software selecionado para downgrade. Quando você clica em uma entrada da lista, a seleção aparece na caixa *Lista de downgrade de software*. Você pode adicionar uma ou mais versões, conforme a necessidade. Para excluir um item da lista, selecione-o na caixa *Lista de downgrade de software* e clique em **Remover**. • **Não**: Se não quiser conceder direitos de downgrade para o software selecionado, selecione essa opção.

7. Clique em **Avançar**.
8. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Relacionado*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Departamento	O grupo de negócios ou um departamento que possui o aplicativo.
Centro de custos	O centro de custo associado ao departamento proprietário do aplicativo.
Aprovado para dispositivo	Os dispositivos aprovados para usar a licença. Estas informações são usadas na emissão de Relatório de conformidade com licenças. Por exemplo, dispositivos com o aplicativo instalado, mas que não estejam na lista de dispositivos aprovados, serão listados no relatório *Instalação de software não aprovada*. Entretanto, a solução não impõe a conformidade com licenças. Por exemplo, a solução não impede a instalação de aplicativos em dispositivos gerenciados, caso uma licença tenha expirado ou esteja fora de conformidade por qualquer outro motivo.

Opção	Descrição
Códigos de barra	Adicione ou edite códigos de barra associados a essa licença, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Adição de códigos de barras para ativos.

9. Clique em **Avançar**.
10. Na página *Detalhes da licença*, na guia *Personalizado*, forneça dados personalizados adicionais. É possível modificar o tipo de ativo de licença para incluir a quantidade de campos necessária para atender aos objetivos de negócios. Para obter mais informações, consulte Adição ou personalização de Tipos de ativo.
11. Clique em **Avançar**.
12. Na página *Detalhes de licença*, na guia *Notas*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Texto de licença	Qualquer informação suplementar sobre a licença, como, por exemplo, um número de licença.

13. Clique em **Salvar**.

    O novo ativo de licença aparecerá na página *Licenças*. O número da *Contagem de licença* não se altera a menos que você atualize o ativo. No entanto, o número na coluna *Instalado* muda quando dispositivos gerenciados que têm o software instalado fazem check-in na solução. Isso permite controlar o número de licenças que foram adquiridas e instaladas.

Execute as seguintes tarefas opcionais:

- Ativação de medição para inventário do Catálogo de software. Quando a medição estiver ativada, a página *Conformidade com licenças* mostra se os aplicativos foram ou não usados nos últimos 90 dias. Consulte Sobre a medição de software.
- Definir limites de aviso de uso de licença Esses limites são usados pelo widget Painel de Conformidade com licenças para identificar problemas de conformidade com licenças.

Migração dos Ativos de licença para aplicativos no Catálogo de software

Se você tiver Ativos de licença existentes, poderá migrá-los ou transferi-los de aplicativos que estão na página *Software* para aplicativos na página *Catálogo de software*. Isso permite que você aproveite os recursos aprimorados disponíveis em todo o catálogo de software.

Para migrar licenças, altere a atribuição de um aplicativo na lista *Software* para um aplicativo na lista *Catálogo de software*.

Os Ativos de licença podem ser associados a aplicativos na lista *Catálogo de software* ou a aplicativos na lista *Software*. Entretanto, eles não podem ser associados a ambos os tipos de aplicativo de uma vez.

1. Acesse a lista *Ativos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e, em seguida, clique em **Ativos**.
2. Clique no nome de uma licença associada a um aplicativo da lista *Software* para exibir a página *Detalhe do ativo de licença*.

Uma nota é exibida na seção superior informando que a licença precisa ser transferida para ser aplicada a um item do Catálogo de software.

3. Na seção superior, clique em **Transferir agora**.
4. Na seção *Aplica-se ao software catalogado*, selecione o aplicativo que deseja associar à licença.
5. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Associar instalações gerenciadas a software catalogado

Você pode adicionar uma ou mais instalações gerenciadas aos itens do Catálogo de software para gerenciar a implantação desses aplicativos em dispositivos de usuário final.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Clique no nome de um aplicativo para exibir a página *Detalhes do Catálogo de software*.
3. No final da página, clique em um dos seguintes botões:
   # **Adicionar nova instalação gerenciada**, para instalar o Catálogo de software selecionado usando uma instalação gerenciada.
   # **Adicionar nova desinstalação gerenciada**, para desinstalar o Catálogo de software selecionado usando uma instalação gerenciada.
4. Na página *Detalhe da instalação gerenciada* que é exibida, analise os detalhes aplicáveis. Para obter mais informações, consulte as seguintes seções:
   # Criar instalações gerenciadas em dispositivos Windows
   # Criação de instalações gerenciadas para dispositivos macOS X
   # Criação de instalações gerenciadas para arquivos RPM.

Uso da medição de software

Você pode gerenciar informações de medição do software usando a solução KACE.

Sobre a medição de software

A medição de software permite coletar informações sobre como os aplicativos são instalados e usados nos dispositivos Windows e Mac que você gerencia.

As informações coletadas incluem aplicativos da Windows Store, como Bing Travel. A medição não está disponível para aplicativos instalados em outros sistemas operacionais, como Linux. No Catálogo de software, a medição pode ser ativada para aplicativos listados como Descobertos e Não descobertos, e para os catalogados localmente. A medição não pode ser ativada para softwares de sistemas operacionais, aplicativos instalados em sistemas operacionais sem suporte, como o Linux, ou aplicativos que são listados como Não catalogado no catálogo de software.

Sobre a medição clássica

A medição clássica é o sistema de medição que estava disponível na solução antes da versão 5.5. Caso você tenha feito a atualização para a versão 5.5 a partir da versão 5.4 ou anterior e tenha ativado a medição antes da atualização, poderá continuar a acessar a medição clássica na versão 5.5.

No entanto, o novo sistema de medição do Catálogo de software, que fornece informações mais detalhadas do que a Medição clássica, substituiu a Medição clássica na versão 6.0. A Medição clássica não está mais disponível na versão 6.0 e superiores.

Sobre informações de medição

Quando você ativa a medição de aplicativos, são coletadas informações dos dispositivos nos quais os aplicativos estão instalados, desde que a medição esteja ativada nesses dispositivos.

As informações a seguir serão coletadas:

- Informações da versão
- Informações sobre suítes
- Número de instalações
- Informações sobre uso e inicialização

Consulte Exibição das informações de medição do catálogo de software.

Além disso, é possível configurar com que frequência as informações de medição são coletadas e o tempo pelo qual estas serão mantidas. Consulte Configuração de opções de medição para aplicativos do Catálogo de software.

Sobre os scripts que coletam informações de medição

O serviço de medição de software é integrado ao Agente do KACE e instalado nos dispositivos gerenciados. Quando a medição está ativada, scripts são executados para coletar informações de medição.

Esses scripts variam de acordo com o sistema operacional:

- **Windows**: em dispositivos Windows, a medição é um processo orientado por eventos que monitora ativos do Windows usando eventos de WMI (Instrumentação de gerenciamento do Microsoft Windows).
- **Mac**: em dispositivos Mac, o script de medição identifica os eventos de processo de maneira assíncrona usando o centro de notificação NSWorkspace.

Certas informações, incluindo o nome do arquivo do aplicativo, versão e tamanho do arquivo são comparadas às informações do catálogo de software para identificar o aplicativo.

Como as suítes são medidas

Se a medição está ativada para uma suíte, como o Microsoft Office, o sistema verifica se qualquer dos aplicativos na suíte está sendo executado em dispositivos gerenciados que tenham a medição ativada. As informações de uso são reportadas para a suíte como um todo e para cada aplicativo de modo individual.

Os dispositivos gerenciados que têm qualquer aplicativo da suíte instalado, conforme determinado por uma entrada em *Adicionar/Remover programas*, são contados como tendo a suíte instalada. Os dispositivos não precisam ter todos os aplicativos da suíte instalados para serem contados como tendo a suíte instalada.

Quando a medição está ativada para uma suíte, ela também está ativada para aplicativos individuais que são parte da suíte. Não é possível ativar ou desativar a medição para aplicativos individuais em suítes.

Ativação e configuração da medição para dispositivos e aplicativos

Para obter informações sobre medição de aplicativos do Catálogo de software, primeiro você precisa ativar a medição em aplicativos e nos dispositivos em que os aplicativos estão instalados.

Escolha dos dispositivos e aplicativos a serem medidos

A ativação da medição nos dispositivos simplesmente permite coletar informações de medição, sem aumentar significativamente a atividade do servidor ou da rede.

Portanto, a Quest recomenda que você ative a medição em todos os dispositivos Windows e Mac que gerenciar. Entretanto, seja seletivo ao escolher os aplicativos a serem medidos. O armazenamento de informações de medição de um grande número de aplicativos pode aumentar significativamente os requisitos de espaço em disco e impactar o desempenho do sistema.

Ativação de medição em dispositivos

Para ativar a medição de software em dispositivos gerenciados, é necessário aplicar um rótulo de medição nos dispositivos.

Para aplicar um rótulo de medição nos dispositivos, use um destes métodos:

- Aplique o rótulo integrado *Dispositivos medidos* em seus dispositivos. Esse rótulo tem a opção de medição ativada. Consulte Configuração e uso de rótulos para gerenciar grupos de itens.
- Crie um rótulo manual para medição e aplique-o aos dispositivos. Consulte Uso de rótulos manuais para ativar a medição em dispositivos.
- Crie um rótulo inteligente para medição (aplicado automaticamente aos dispositivos). Consulte Desativação da medição em dispositivos usando rótulos inteligentes.

Tip: **DICA:** Para ativar a medição nos dispositivos gerenciados, você pode usar rótulos manuais ou inteligentes, mas é necessário usar rótulos. A medição só pode ser ativada no nível de rótulo; ela não pode ser ativada nas configurações de dispositivos individuais.

Uso de rótulos manuais para ativar a medição em dispositivos

Para ativar a medição em dispositivos, você pode ativar a medição em um rótulo manual e, em seguida, aplicar esse rótulo aos dispositivos.

1. Acesse a lista *Rótulos inteligentes*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel Gerenciamento de rótulo, clique em **Rótulos**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo rótulo manual** para exibir a página *Detalhe do rótulo*.

   Tip: **DICA:** Evite usar barras invertidas (\) em nomes de rótulo. Se você precisar usar uma barra invertida no nome de rótulo, adicione uma segunda barra invertida (\\) para escapar.

3. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	O nome do rótulo.

Opção	Descrição
Descrição	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Local alternativo	(Opcional) O local alternativo de download para instalações gerenciadas, sincronizações de arquivo e outras implantações que são realizadas em itens atribuídos a esse rótulo. O local especificado substituirá a sequência KACE_ALT_LOCATION. CAU **CUIDADO: Não é recomendável ter um dispositivo em dois rótulos que especificam um valor nesse campo.**
Caminho	Se você especificar um local de download alternativo, especifique o caminho para o local.
Login **Senha**	Se você especificar um local de download alternativo, especifique o nome de usuário e a senha do local.
Restringir o uso do rótulo para	O tipo de rótulo. Para criar um rótulo que ative a medição, marque a caixa de seleção *Inventário de dispositivo*. Você pode selecionar tipos de rótulos adicionais conforme necessário, mas a medição só poderá ser ativada se o tipo de rótulo *Dispositivos* for selecionado.
Medição de uso do software	Ativa a medição em dispositivos com rótulo atribuído. Isso permite a medição apenas nos dispositivos. Para medir um software, também é preciso ativar a medição para aplicativos individuais.
Permitir controle do aplicativo	Habilita o controle do aplicativo nos dispositivos. Software marcado como Não permitido tem sua execução bloqueada em dispositivos com o rótulo aplicado. Consulte Uso do controle de aplicativos.
Grupo de rótulos	(Opcional) O grupo de rótulos ao qual o rótulo foi atribuído. Para atribuir o rótulo a um grupo de rótulos, clique em **Editar** ao lado do campo *Grupo de rótulos* e selecione um grupo de rótulos. Isso é útil se houver muitos rótulos e você quiser organizá-los em sub-rótulos. Por exemplo, você pode incluir os rótulos de aplicativos licenciados em um Grupo de rótulo de software nomeado *Licenças*. Além disso, os rótulos herdam todas as restrições dos grupos aos quais eles pertencem.

4. Clique em **Salvar**.

   A página *Rótulos* será exibida e o novo rótulo estará na lista. O ícone de medição aparece na coluna de medição ao lado do rótulo: .

5. Aplique manualmente o rótulo aos dispositivos gerenciados:
   a. Clique em **Inventário > Dispositivos**.

A página *Dispositivos* é exibida.

b. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais dispositivos.

c. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar rótulos**.

Um dos ícones de medição a seguir aparece ao lado do nome do dispositivo na lista *Dispositivos*:

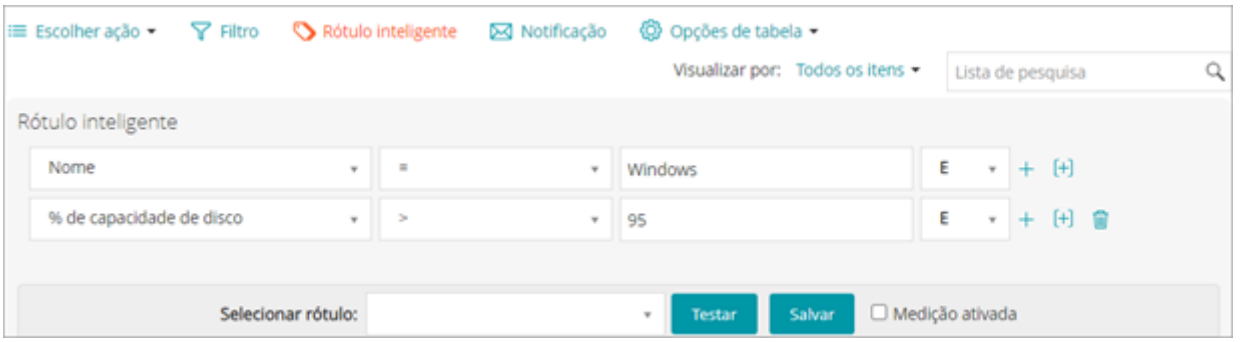
Ícone	Descrição
	A medição é ativada no dispositivo e o Agente do KACE é programado para transmitir informações de medição de aplicativos do Catálogo de software que também tenham a medição ativada. Consulte Ativação e configuração da medição para dispositivos e aplicativos. Pode haver uma demora de até 24 horas para que a solução exiba as informações de medição na **Console do administrador**, dependendo do intervalo de medição. Para alterar o intervalo de medição, consulte Ativação de medição para aplicativos do Catálogo de software.
	A medição está programada para começar. Esse ícone aparece quando o rótulo de medição está aplicado ao dispositivo, mas ele ainda não relatou informações de medição para a solução. Se o rótulo de medição foi aplicado a dispositivos executando Linux ou outros sistemas operacionais sem suporte, os ícones de medição não serão exibidos.

Uso de rótulos inteligentes para ativar a medição em dispositivos

É possível ativar a medição usando rótulos inteligentes, contanto que o rótulo inteligente seja um rótulo de dispositivo.

Rótulos inteligentes são aplicados e removidos de dispositivos gerenciados quando a solução processa o inventário de dispositivo. Se você criar um Rótulo Inteligente que permita a medição em dispositivos, talvez demore para que o Rótulo Inteligente seja aplicado ao dispositivo para que ele transmita as informações de medição. A medição é ativada para dispositivos que correspondem aos critérios de Rótulo inteligente somente depois da realização do inventário dos dispositivos e da aplicação de rótulo inteligente.

1. Acesse a lista *Rótulos inteligentes*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel Gerenciamento de rótulo, clique em **Rótulos inteligentes**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Rótulo inteligentes do dispositivo** para exibir o painel Rótulo inteligente do dispositivo.
3. Especifique os critérios de pesquisa usando os campos disponíveis.
   - **Para adicionar uma linha, clique em Adicionar linha.**
   - **Para adicionar um subconjunto de regras, selecione E ou OU na lista suspensa de operadores à direita dos critérios de Rótulo inteligente e clique em Adicionar grupo.**



4. Clique em **Testar** para exibir os itens que correspondem aos critérios especificados.
5. Ajuste os critérios como for preciso, até que os resultados sejam os esperados.
6. Selecione a caixa *Medição ativada* próximo aos critérios do Rótulo inteligente.
7. Na lista suspensa *Escolher rótulo*, realize um dos seguintes procedimentos:

   - **Selecione um rótulo existente para associar ao Rótulo inteligente. Digite no campo *Escolher rótulo* para procurar por rótulos existentes.**

     NOTA: Se selecionar um grupo de rótulos em vez de um rótulo, você não conseguirá aplicar o Rótulo inteligente a um cronograma de patches. Os cronogramas de patches só podem usar Rótulos inteligentes com base em um único item.

   - **Digite um novo nome para o Rótulo inteligente no campo *Escolher rótulo* e pressione Enter ou Retornar.**

     NOTA: Pressione **Enter** ou **Retornar** após inserir um novo nome de Rótulo inteligente para mover o texto do campo de busca para o campo do rótulo.

8. Clique em **Salvar**.

Quando os dispositivos gerenciados são inventariados, o Rótulo inteligente é aplicado aos dispositivos que corresponderem aos critérios especificados. Quando o rótulo é aplicado a um dispositivo, um dos seguintes ícones de medição aparece ao lado do nome do dispositivo na lista *Dispositivos*:

Ícone	Descrição
	A medição é ativada no dispositivo e o Agente do KACE é programado para transmitir informações de medição de aplicativos do Catálogo de software que também tenham a medição ativada. Consulte Ativação e configuração da medição para dispositivos e aplicativos. Pode haver uma demora de até 24 horas para que a solução exiba as informações de medição na **Console do administrador**, dependendo do intervalo de medição. Para alterar o intervalo de medição, consulte Ativação de medição para aplicativos do Catálogo de software.
	A medição está programada para começar. Esse ícone aparece quando o rótulo de medição está aplicado ao dispositivo, mas informações de medição ainda não estão disponíveis para a solução. Se o rótulo de medição foi aplicado a dispositivos executando Linux ou outros sistemas operacionais sem suporte, os ícones de medição não serão exibidos.

Ativação de medição para aplicativos do Catálogo de software

Você pode ativar a medição para aplicativos listados como Localizado ou Não localizado no Catálogo de software, além de aplicativos que são catalogados localmente. Quando você ativa a medição para aplicativos, eles são identificados como medidos.

Entretanto, você também terá que ativar a medição nos dispositivos em que os aplicativos estão instalados. Ou seja, é necessário ativar a medição tanto no dispositivo como no aplicativo para obter informações de medição.

Quando a medição é ativada para um aplicativo e para os dispositivos em que ele está instalado, as informações de medição são exibidas na página *Detalhe do catálogo de software* do aplicativo. As informações de medição também são exibidas na página de detalhes dos dispositivos gerenciados que têm o aplicativo instalado. Consulte Exibição das informações de medição do catálogo de software.

CAU **CUIDADO: A medição não está disponível para softwares de sistemas operacionais, aplicativos instalados em sistemas operacionais não compatíveis, como o Linux, ou aplicativos que são listados como não catalogados no catálogo de software. Entretanto, é possível ativar a medição para aplicativos não catalogados depois de adicionar aplicativos à versão local do catálogo de software.**

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um aplicativo que está descoberto ou não descoberto.
3. Selecione **Escolher ação** > **Ativação da medição**.

Um ícone de medição aparece na coluna de medição ao lado dos aplicativos selecionados: . Contanto que a medição esteja ativada nos dispositivos que têm o aplicativo instalado, as informações de medição serão fornecidas de acordo com o cronograma de medição. Consulte:

- Ativação de medição em dispositivos
- Configuração de opções de medição para aplicativos do Catálogo de software

Configuração de opções de medição para aplicativos do Catálogo de software

Você pode configurar as opções de medição, como a frequência com que as informações de medição são coletadas e o período de tempo que as informações de medição são mantidas no banco de dados da solução.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá configurar definições para cada organização separadamente.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, faça login no Console de administração do sistema da solução: `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página ao lado das informações de login. Em seguida, clique em Organizações. Para exibir as informações de organização, clique no nome da organização.**

     Na página *Detalhes da organização* exibida, localize a seção *Configurações de comunicação e agente*.
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`. Em seguida, selecione Configurações > Provisionamento e clique em Configurações de comunicação no painel *Provisionamento*.**

     A página *Configurações de comunicação* é exibida.
2. Na seção *Configurações de agente e comunicação*, especifique as seguintes configurações:

Opção	Opção sugerida	Notas
Registro de Agente	Ativado	Indica se a solução armazena resultados de script fornecidos por Agentes instalados nos dispositivos gerenciados. Os logs de Agente podem consumir até cerca de 1GB de espaço em disco no banco de dados. Se o espaço em disco não for um problema, habilite o *Registro de Agente* para manter um registro de informações para os dispositivos gerenciados por Agente. Estes registros podem ser úteis durante a resolução de problemas. Para economizar espaço em disco e deixar a comunicação com o Agente mais rápida, desabilite o *Registro de Agente*.
Inventário do Agente	12 horas	A frequência com que os Agentes em dispositivos gerenciados relatam o inventário. Estas informações são exibidas na seção *Inventário*.
Inventário sem Agente	1 dia	A frequência com que dispositivos sem agente relatam o inventário. Estas informações são exibidas na seção *Inventário*.
Inventário do catálogo	24 horas	A frequência com que os dispositivos gerenciados reportam sobre o inventário à página *Catálogo de software*.
Medição	4 horas	A frequência com que os dispositivos gerenciados fornecem informações de medição à solução. Requer a habilitação da medição em dispositivos e aplicativos.
Atualização de scripts	4 horas	A frequência com que os Agentes, nos dispositivos gerenciados, solicitam cópias atualizadas de scripts que estão ativados nos dispositivos gerenciados. Esse intervalo não afeta a frequência de execução dos scripts.

3. Clique em **Salvar**.
4. Para configurar as definições de retenção de dados para a medição, vá para a página *Configurações gerais* no nível de administrador:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Configurações gerais**.

5. Na seção *Retenção de dados*, selecione as opções de retenção de dados na solução.

Opção	Descrição
Reter dados de medição	Por quantos meses os dados de medição são retidos no banco de dados da solução. Os dados de medição mais antigos que o número de meses selecionado são excluídos do banco de dados no primeiro dia de cada mês. Consulte Sobre informações de medição.

6. Na parte inferior da página, clique em **Salvar** ou em **Salvar e reiniciar serviços**, dependendo se o componente Organização está habilitado na solução.
7. Se houver várias organizações, repita as etapas anteriores para cada uma.

Exibição das informações de medição do catálogo de software

É possível visualizar informações de medição na página *Detalhes do catálogo de software* e na página *detalhes do dispositivo*.

NOTA: As informações de medição só estarão disponíveis se a medição estiver ativada para dispositivos e aplicativos. Para obter informações, consulte Ativação e configuração da medição para dispositivos e aplicativos.

Exibição das informações de medição na página Detalhes do catálogo de software

É possível exibir as informações de medição para aplicativos do Catálogo de software na página *Detalhe do catálogo de software*.

A quantidade de informações de medição disponíveis na página *Detalhe do catálogo de software* é determinada pelas configurações de retenção dos dados de medição. Consulte Sobre informações de medição.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. **Opcional**: Clique no cabeçalho da coluna de medição para classificar a lista pelos aplicativos que são medidos: .
3. Clique no nome de um aplicativo medido para exibir a página *Detalhes do Catálogo de software*.

As informações nesta página incluem:

Nome da coluna	Descrição
Versões ou aplicativos instalados	
Nome do arquivo	Para aplicativos, o nome do arquivo executável.
Nome do produto	Para suítes, o nome da suíte.

Nome da coluna	Descrição
Versão	O número da versão associada ao aplicativo.
Idioma	O idioma para o qual o aplicativo foi projetado. Por exemplo, inglês. Aplicativos que não foram projetados para um idioma específico são projetados com linguagem neutra.
Instalado	O número de dispositivos gerenciados que têm o aplicativo instalado. Clique em número para exibir as informações do dispositivo.
Medição	
Último dia	O número de dispositivos gerenciados que iniciaram o aplicativo nas últimas 24 horas.
1-7 dias atrás	O número de dispositivos gerenciados que iniciaram o aplicativo nos últimos sete dias.
8-30 dias atrás	O número de dispositivos gerenciados que iniciaram o aplicativo nos últimos oito a 30 dias.
31-40 dias atrás	O número de dispositivos gerenciados que iniciaram o aplicativo nos últimos 31 a 40 dias.

Exibição das informações de medição na página Detalhe do dispositivo

É possível exibir as informações de medição de aplicativos do Catálogo de software na página *Detalhes do dispositivo*.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Clique no nome de um dispositivo gerenciado que tenha a medição ativada para exibir a página *Detalhes do dispositivo*.
3. Na guia *Software*, clique em **Software medido** para expandir o painel.

   As informações desta seção incluem:

Nome da coluna	Descrição
Aplicativo	O nome do aplicativo medido. Clique no nome do aplicativo para ir para a página do aplicativo.
Versão	A versão instalada do aplicativo. Versões principais são listadas separadamente no catálogo de software e são medidas separadamente. Por exemplo, a versão **4.1** e a versão **4.2** de um aplicativo aparecem em entradas separadas. Dessa forma, é possível gerenciá-las e medir o seu uso separadamente. Versões secundárias, como **4.123**, **4.134** e **4.145**, aparecem sob a mesma entrada,

Nome da coluna	Descrição
	como **4.x**. Cada versão agrupada sob a entrada **4.x.** é listada na página de detalhes do aplicativo.
Horas usadas	O tempo de execução do aplicativo no dispositivo nos últimos sete dias, expresso como um número decimal. Por exemplo, 0,75 indica que o aplicativo ficou em execução por 45 minutos.
Iniciar	O número de vezes que o aplicativo foi iniciado no dispositivo nos últimos sete dias.
Último início	A data e hora da inicialização mais recente nos últimos sete dias.

NOTA: Se novos aplicativos forem instalados entre o horário em que o inventário é coletado de uma dispositivo e o horário em que o relatório de medição é gerado, esses aplicativos não serão incluídos no relatório até a próxima coleta de inventário.

Desativação da medição para aplicativos do Catálogo de software e dispositivos gerenciados

A desativação da medição para aplicações e dispositivos impede que o sistema salve os dados de medição desses aplicativos e dispositivos. Os dados de medição que foram salvos, entretanto, são retidos.

Desativação da medição para aplicativos do Catálogo de software

Se a medição estiver ativada para aplicativos do catálogo de software, você poderá desativá-la conforme necessário.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um aplicativo.
3. Selecione **Escolher ação** > **Medição > Desativar**.

A medição é desativada e o ícone de medição é removido da coluna de medição ao lado dos aplicativos selecionados. Os dados de medição, entretanto, são retidos.

Desativação da medição em dispositivos

Se a medição estiver ativada para dispositivos, você poderá desativá-la conforme necessário.

Desativação da medição em dispositivos usando rótulos manuais

Se a medição tiver sido ativada em dispositivos usando rótulos manuais, é possível desabilitá-la nos detalhes do rótulo.

1. Acesse a lista *Rótulos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.

c. No painel Gerenciamento de rótulo, clique em **Rótulos**.

2. Marque a caixa de seleção ao lado de um rótulo de medição.
3. Selecione **Escolher ação** > **Desativação da medição**.

A medição é desativada para todos os dispositivos para os quais o rótulo é aplicado. Os dados de medição, entretanto, são retidos.

Desativação da medição em dispositivos usando rótulos inteligentes

Se a medição tiver sido ativada em dispositivos usando Rótulos inteligentes, é possível desabilitá-la nos detalhes do Rótulo inteligente.

1. Acesse a página *Detalhe do rótulo inteligente*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Início** e em **Gerenciamento de rótulo**.
   c. No painel Gerenciamento de rótulo, clique em **Rótulos inteligentes**.
   d. Clique no nome de um rótulo inteligente.
2. Desmarque a caixa *Ativação da medição*.

A medição é desativada para todos os dispositivos para os quais o rótulo é aplicado. Os dados de medição, entretanto, são retidos.

Gerenciamento da medição e do cronograma da coleção de inventário

A medição está disponível apenas para aplicativos do Catálogo de software. A medição não está disponível para os aplicativos que aparecem na página *Software*.

Para obter mais informações sobre como habilitar a medição, consulte Sobre informações de medição.

Cronograma de intervalos de medições e de coleta de inventário

Os intervalos de medição e coleção de inventário determinam a frequência com que a medição e as informações de inventário dos dispositivos gerenciados são coletadas. Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá programar o intervalo de medição e o intervalo de coleção de inventário para cada organização separadamente.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, faça login no Console de administração do sistema da solução: `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página ao lado das informações de login. Em seguida, clique em Organizações. Para exibir as informações de organização, clique no nome da organização.**

     Na página *Detalhes da organização* exibida, localize a seção *Configurações de comunicação e agente*.
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`. Em seguida, selecione Configurações > Provisionamento e clique em Configurações de comunicação no painel *Provisionamento*.**

     A página *Configurações de comunicação* é exibida.
2. Na seção *Configurações de agente e comunicação*, especifique as seguintes configurações:

Opção	Opção sugerida	Notas
Registro de Agente	Ativado	Indica se a solução armazena resultados de script fornecidos por Agentes instalados nos

Opção	Opção sugerida	Notas
		dispositivos gerenciados. Os logs de Agente podem consumir até cerca de 1GB de espaço em disco no banco de dados. Se o espaço em disco não for um problema, habilite o *Registro de Agente* para manter um registro de informações para os dispositivos gerenciados por Agente. Estes registros podem ser úteis durante a resolução de problemas. Para economizar espaço em disco e deixar a comunicação com o Agente mais rápida, desabilite o *Registro de Agente*.
Inventário do Agente	12 horas	A frequência com que os Agentes em dispositivos gerenciados relatam o inventário. Estas informações são exibidas na seção *Inventário*.
Inventário sem Agente	1 dia	A frequência com que dispositivos sem agente relatam o inventário. Estas informações são exibidas na seção *Inventário*.
Inventário do catálogo	24 horas	A frequência com que os dispositivos gerenciados reportam sobre o inventário à página *Catálogo de software*.
Medição	4 horas	A frequência com que os dispositivos gerenciados fornecem informações de medição à solução. Requer a habilitação da medição em dispositivos e aplicativos.
Atualização de scripts	4 horas	A frequência com que os Agentes, nos dispositivos gerenciados, solicitam cópias atualizadas de scripts que estão ativados nos dispositivos gerenciados. Esse intervalo não afeta a frequência de execução dos scripts.

3. Clique em **Salvar**.

Uso do controle de aplicativos

O Controle de aplicativos permite marcar aplicativos como Não permitidos e bloqueá-los ou impedir que sejam executados em dispositivos Windows e Mac gerenciados por agente. Isso é útil quando for necessário restringir que aplicativos específicos sejam executados em seu ambiente.

O controle de aplicativos permite:

- Evitar que aplicativos específicos sejam executados em dispositivos Windows ou Mac gerenciados pelo agente. Este recurso não está disponível em dispositivos Linux ou sem agente. Consulte Requisitos para bloqueio de aplicativos.
- Criar relatórios de aplicativos marcados como Não permitido Consulte Criação de relatórios mostrando aplicativos marcados como Não permitido.
- Pesquisar aplicativos marcados como Não permitido usando a *Pesquisa avançada*. Consulte Como pesquisar por informações e filtrar listas.

Os aplicativos marcados como Não permitido são específicos da organização. Se o componente Organização estiver ativado na solução, você é será capaz de marcar aplicativos como Não permitido para cada organização separadamente.

Requisitos para bloqueio de aplicativos

É necessário cumprir os requisitos de Controle de aplicativos para bloquear aplicativos.

Para bloquear aplicativos e impedir que eles sejam executados em dispositivos gerenciados, é preciso:

- **Instale o Agente do KACE versão 6.0 ou superior nos dispositivos**. O controle de aplicativos não está disponível para o agente das versões anteriores a 6.0 e não está disponível em dispositivos Linux ou sem agente. Consulte Atualização do agente do KACE em dispositivos gerenciados.
- **Aplique um rótulo com o Controle de aplicativos habilitado aos dispositivos**. Isso permite que o agente monitore as execuções de aplicativos, incluindo aplicativos marcados como Não permitido. Consulte Aplicar o rótulo Controle de aplicativos em dispositivos.
- **Marque aplicativos como Não permitido**: Os aplicativos Windows e Mac podem ser marcados como Não permitido somente se estiverem marcados como aplicativos Localizados, Não localizados ou Catalogados localmente no catálogo de software. Os aplicativos Não catalogados não podem ser marcados como Não permitido até que sejam adicionados ao Catálogo de software. Consulte Adição de aplicativos ao Catálogo de software. Aplicativos Linux não podem ser marcados como não permitidos.
- **Especifique a versão do aplicativo a ser bloqueado**. Por exemplo, se deseja bloquear todas as versões do Adobe Acrobat®, é preciso marcar todas as versões do aplicativo como Não permitido. Por exemplo, Acrobat 8.x, Acrobat 9.x etc. Porém, quando você marca uma suíte como Não permitido, os aplicativos naquela suíte também são marcados como Não permitido. Se um aplicativo executado em dispositivos Windows e Mac for marcado como Não permitido, ele será bloqueado em dispositivos Windows e Mac.

Como os aplicativos são bloqueados

Quando um aplicativo marcado como Não permitido é executado em um dispositivo gerenciado com o rótulo Controle de aplicativos aplicado, o Agente encerra o aplicativo e exibe uma mensagem no dispositivo.

A mensagem mostra o nome do aplicativo e indica que ele foi encerrado por estar na lista de Não permitidos. Os aplicativos encerrados são identificados no banco de dados local que registra o uso do software.

Sobre a negação de acesso em edições de aplicativos que compartilham arquivos executáveis

Alguns aplicativos têm edições diferentes, como Pro e Standard, que compartilham o mesmo arquivo executável. Se eles forem bloqueados, todas as edições que compartilham do mesmo arquivo executável também são bloqueadas.

Aplicativos que não podem ser bloqueados

Alguns aplicativos, como plug-ins de outros aplicativos, não podem ser bloqueados.

Os seguintes aplicativos podem ser marcados como Não permitidos, mas não podem ser bloqueados ou ter sua execução impedida em dispositivos gerenciados:

- Plug-ins ou DLLs externas de navegadores
- Plug-ins do Microsoft Visual Studio®, como o Infragistics
- Aplicativos Java®

Aplicar o rótulo Controle de aplicativos em dispositivos

Para ativar o Controle de aplicativos em dispositivos, é preciso aplicar o rótulo *ApplicationControlDevices* ou qualquer rótulo com o Controle de aplicativos selecionado nos dispositivos.

Depois que o rótulo for aplicado aos dispositivos, os aplicativos marcados como Não permitidos serão bloqueados ou terão a execução impedida nos dispositivos.

1. Acesse a lista *Dispositivos*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Selecione as caixas de seleção próximas de um ou mais dispositivos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar rótulos**.
4. Arraste e solte no espaço **Aplicar estes rótulos** e clique no botão **Aplicar rótulo**.

O rótulo aparece próximo aos nomes do dispositivo na página *Dispositivos*.

Marque aplicativos e suítes como Não permitido

É possível marcar aplicativos individuais e pacotes de aplicativos como Não permitido, para impedir que sejam executados em dispositivos gerenciados por Agente.

Quando você marca uma suíte como Não permitido, os aplicativos naquela suíte também são marcados como Não permitido. Se você desejar marcar somente alguns aplicativos de uma suíte como Não permitido, remova a designação Não permitido da suíte e marque os aplicativos individuais como Não permitido.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais aplicativos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Marca não permitida**.

Os aplicativos são marcados como Não permitido e o ícone de Não permitido é exibido ao lado dos nomes do aplicativo: .

Exibição de aplicativos marcados como Não permitido

É possível visualizar os aplicativos e os pacotes marcados como Não permitido na página *Catálogo de software*.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.

2. Execute um dos seguintes:

   - **Clique na guia Descoberto ou Não descoberto acima da lista à esquerda e, em seguida, clique no botão Não permitido na página *Catálogo de software* para classificar os resultados pelos aplicativos que estão marcados como Não permitido:** 🚫.
   - **Clique na guia Pesquisa avançada acima da lista à direita e, depois, especifique os critérios necessários para exibir aplicativos marcados como Não permitido:**

     `Catálogo de software: Não permitido | é | Verdadeiro`

3. Clique em **Pesquisar**.

Criação de relatórios mostrando aplicativos marcados como Não permitido

É possível criar relatórios que mostram os aplicativos marcados como Não permitido e os dispositivos em que esses aplicativos estão instalados.

1. Acesse a lista *Relatórios* de um dos seguintes modos:

   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução e você desejar acessar um relatório no nível do sistema:**

     Faça login no Console de administração do sistema: `https://`**appliance_hostname**`/system`, ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página. Em seguida, clique em **Relatório**. Relatórios no nível do sistema incluem relatórios consolidados que agregam informações de todas as organizações, bem como relatórios padrão para diversos componentes da solução.

   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução ou se você deseja acessar um relatório no nível da organização, faça login no Console do administrador da solução, `https://`appliance_hostname`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login. Em seguida, clique em Relatório.**

     Relatórios no nível da organização incluem relatórios padrão para diversos componentes da solução. Se o componente Organização estiver ativado na solução, esses relatórios fornecerão informações específicas sobre a organização selecionada.

   A lista *Relatórios* é exibida.

2. Selecione **Escolher ação** > **Novo (Assistente)** para exibir a página *Título de relatório*.
3. Especifique as seguintes configurações:

Opção	Descrição
Título	Software Não permitido.
Categoria	Software.
Descrição	Software marcado como Não permitido.
Mostrar números de linha	(Opcional) Marque a caixa de seleção para adicionar uma coluna com os números de linha para o relatório.

Opção	Descrição
Tópico	Catálogo de software - Software localizado.
Subtópico	Dispositivo

4. Clique em **Avançar** para exibir a página *Campos a serem exibidos*.
5. Selecione os campos do relatório, como:
   - **Nome: O nome do aplicativo.**
   - **Instalado em: o número de dispositivos em que o aplicativo está instalado.**
   - **Categoria: A categoria do aplicativo.**
   - **Dispositivo: Informações sobre os dispositivos nos quais o aplicativo está instalado.**
6. Clique em **Avançar** para exibir a página *Ordem da coluna*.
7. Arraste as colunas para definir a ordem na qual você deseja que elas sejam exibidas no relatório e, em seguida, clique em **Avançar** para exibir a página *Classificação e intervalos*.
8. Selecione as opções de classificações e intervalos e, em seguida, clique em **Avançar** para exibir a página *Filtros*.
9. Clique em **Especificar regras para filtrar os registros** e, em seguida, especifique os critérios necessários para localizar aplicativos marcados como Não permitido:

   `Informações de software detectadas: Não permitido | = | 1`

10. Clique em **Salvar** na linha e, depois, em **Salvar** na parte inferior da página.

    A lista *Relatórios* aparece com o novo relatório listado. A lista *Exibir por*, que aparece acima da tabela à direita, é automaticamente definida para a categoria do novo relatório.
11. Para executar o relatório, clique em um formato na coluna *Gerar Relatório*.

O relatório é gerado. Em relatórios HTML, a primeira coluna de dados é relacionada automaticamente à página de detalhes do item no **Console do administrador**. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Criação de relatórios.

Remoção da designação Não permitido de aplicativos

Se você tiver marcado aplicativos como Não permitido, poderá remover essa designação conforme necessário.

A designação Não permitido é específica da organização. Se o componente Organização estiver ativado no equipamento, você poderá aplicar e remover a designação Não permitido de aplicativos em cada organização separadamente.

Tip: **DICA:** Por padrão, os aplicativos são permitidos, a menos que sejam marcados como Não permitidos.

1. Acesse a lista *Catálogo de software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Catálogo de software**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais aplicativos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Marca permitida**.

   Os aplicativos são marcados como permitido e o símbolo Não permitido é removido.

Atualização ou reinstalação do catálogo de software

O Catálogo de software é atualizado continuamente conforme novos aplicativos tornam-se disponíveis e solicitações de catalogação são recebidas. Essas atualizações são automaticamente baixadas e instaladas nas soluções KACE SMA periodicamente. É possível verificar manualmente as atualizações do catálogo de software ou reinstalar o catálogo.

Se você tiver uma solução off-line que não se conecta à Internet, obtenha as atualizações do Catálogo de software entrando em contato com o **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

NOTA: Quando as atualizações de catálogo são baixadas, a solução determina se algum aplicativo Catalogado localmente foi adicionado ao Catálogo de software público. Caso tenham sido adicionados aplicativos, a catalogação local é removida. Caso contrário, a catalogação local é preservada.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Atualizações da solução** para exibir a página *Atualizações da solução*.
3. Execute um dos seguintes:
   - **Na seção *Catálogo de software*, clique em Verificar atualizações.**

     Se o Catálogo de software estiver atualizado, a página *Registros* será exibida mostrando as informações de versão. Se houver uma atualização disponível, serão exibidas as informações de instalação. O catálogo completo poderá ser instalado se uma das condições for verdadeira: Se não houver um catálogo de linha de base presente no equipamento, se não existir nenhum caminho para atualizar o catálogo completo ou se houver mais de cinco atualizações disponíveis.
   - **Na seção *Catálogo de software*, clique em Reinstalar.**

     A versão do catálogo de software que está armazenada na solução será substituída pelo catálogo de software mais recente disponível na Quest KACE. O catálogo de software completo inclui a última versão completa do catálogo, bem como todas as atualizações ou diferenciais que tenham sido adicionados desde o lançamento da última versão.
   - **Se a solução estiver off-line e sem acesso à Internet, entre em contato com Suporte da Quest em https://support.quest.com/contact-support.**

Gerenciamento de processos, programas de inicialização e inventário de serviços

É possível gerenciar processos, programas de inicialização e serviços no inventário da solução.

Gerenciamento do inventário de processos

Quando processos são detectados em dispositivos gerenciados, eles são relatados e estão disponíveis para serem gerenciados na seção *Inventário*.

Para gerenciar o inventário de processo, é possível:

- Visualizar as informações de uso de processo para os últimos 1, 2, 3, 6 ou 12 meses
- Aplicar e remover rótulos de processos
- Designar categorias e níveis de ameaça para processos
- Processos de exclusão

O inventário de processos não pode ser medido, e não é possível bloquear processos. No entanto, é possível bloquear aplicativos. Consulte Marque aplicativos e suítes como Não permitido.

Visualizar e editar detalhes do processo

É possível visualizar e editar os detalhes dos processos no inventário.

1. Acesse a página *Detalhe do processo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Processos**.
   c. Clique no nome de um processo.
2. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Restringir ao rótulo	(Opcional) O rótulo associado ao item.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Categoria	A categoria do item, como Negócios, Driver ou Segurança.
Nível de ameaça	O nível de ameaça do item. Os níveis de ameaça incluem: 1. Seguro 2. Razoavelmente seguro 3. Desconhecido 4. Pode ser perigoso 5. Perigoso

3. Clique em **Salvar**.

Adicionar rótulos para processos

Adicione rótulos manuais para gerenciar processos no inventário como um grupo.

1. Acesse a lista *Processos*:

a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Processos**.

2. Selecione **Escolher ação** > **Adicionar rótulo**.
3. Na janela *Adicionar rótulo*, digite um nome para o rótulo.

Tip: **DICA:** Evite usar barras invertidas (\) em nomes de rótulo. Se você precisar usar uma barra invertida no nome de rótulo, adicione uma segunda barra invertida (\\) para escapar.

4. Clique em **Adicionar rótulo**.

Aplicar ou remover rótulos de processos

É possível aplicar rótulos aos processos no inventário ou removê-los, como necessário.

1. Acesse a lista *Processos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Processos**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais processos.
3. Execute um dos seguintes:
   - **Selecione Escolher ação > Aplicar rótulo e escolha o rótulo a ser aplicado.**
   - **Selecione Escolher ação > Remover rótulo e escolha o rótulo a ser removido.**

Categorização de processos

Para organizar e gerenciar processos no inventário, é possível atribuí-los manualmente a categorias.

1. Acesse a lista *Processos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Processos**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais processos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Definir categoria**, e escolha uma categoria.

Designação de níveis de ameaça aos processos

Para gerenciar processos que podem representar ameaças a dispositivos e sistemas, é necessário atribuir manualmente níveis de ameaça a esses processos.

Os níveis de ameaça podem ser usados para indicar a segurança relativa de itens e o número de dispositivos nos quais esses itens estão localizados. Essas informações são apenas para fins de rastreamento. A solução não impõe políticas baseadas nos níveis de ameaça.

1. Acesse a lista *Processos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Processos**.

2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais processos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Definir nível** e escolha um nível de ameaça.

Processos de exclusão

É possível excluir manualmente processos do inventário conforme necessário.

Entretanto, se os processos excluídos estiverem em dispositivos gerenciados, os registros destes processos serão recriados como novos IDs quando os dispositivos atualizarem as informações do inventário.

1. Acesse a lista *Processos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Processos**.
2. Execute um dos seguintes:
   - **Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais processos e selecione Escolher ação > Excluir.**
   - **Clique em um nome de processo e, em seguida, na página *Detalhes do processo*, clique em Excluir.**
3. Clique em **Sim** para confirmar.

Gerenciamento do inventário de programa de inicialização

Quando programas de inicialização são detectados em dispositivos gerenciados, eles são relatados e estão disponíveis para serem gerenciados na seção *Inventário*.

A página de inventário de inicialização permite visualizar e editar informações sobre programas de inicialização detectados em dispositivos gerenciados.

Os detalhes do inventário de inicialização incluem o nome do dispositivo que está executando os programas de inicialização, a descrição do sistema e o último usuário.

Os programas de inicialização não podem ser medidos.

Visualização e edição dos detalhes do programa de inicialização

É possível visualizar e editar os detalhes dos programas de inicialização no inventário.

1. Acesse a página *Detalhe do programa de inicialização*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Programas de inicialização**.
   c. Clique no nome de um programa de inicialização.

   Os dispositivos que estão executando o programa são listados no final da página.
2. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Restringir ao rótulo	(Opcional) O rótulo associado ao item.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Categoria	A categoria do item, como Negócios, Driver ou Segurança.
Nível de ameaça	O nível de ameaça do item. Os níveis de ameaça incluem: 1. Seguro 2. Razoavelmente seguro 3. Desconhecido 4. Pode ser perigoso 5. Perigoso

3. Clique em **Salvar**.

Adicionar rótulos em programas de inicialização

Adicione rótulos manuais para gerenciar programas de inicialização no inventário como um grupo.

1. Acesse a lista *Programas de inicialização*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Programas de inicialização**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Adicionar rótulo**.
3. Na janela *Adicionar rótulo*, digite um nome para o rótulo.

Tip: **DICA:** Evite usar barras invertidas (\) em nomes de rótulo. Se você precisar usar uma barra invertida no nome de rótulo, adicione uma segunda barra invertida (\\) para escapar.

4. Clique em **Salvar**.

Aplicar ou remover rótulos de programas de inicialização

É possível aplicar rótulos aos programas de inicialização no inventário ou removê-los, como necessário.

1. Acesse a lista *Programas de inicialização*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Programas de inicialização**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais programas.
3. Execute um dos seguintes:
   - **Selecione Escolher ação > Aplicar rótulo e escolha o rótulo a ser aplicado.**
   - **Selecione Escolher ação > Remover rótulo e escolha o rótulo a ser removido.**

Categorização de programas de inicialização

Para organizar e gerenciar programas de inicialização no inventário, é possível atribuí-los manualmente a categorias.

1. Acesse a lista *Programas de inicialização*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Programas de inicialização**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais programas.
3. Selecione **Escolher ação** > **Definir categoria**, e escolha uma categoria.

Designação de níveis de ameaça para programas de inicialização

Para gerenciar programas de inicialização que podem representar ameaças a dispositivos e sistemas, é possível atribuir manualmente níveis de ameaça a esses programas.

Os níveis de ameaça podem ser usados para indicar a segurança relativa de itens e o número de dispositivos nos quais esses itens estão localizados. Essas informações são apenas para fins de rastreamento. A solução não impõe políticas baseadas nos níveis de ameaça.

1. Acesse a lista *Programas de inicialização*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Programas de inicialização**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais programas.
3. Selecione **Escolher ação** > **Definir nível de ameaça** e escolha um nível de ameaça.

Excluir programas de inicialização

É possível excluir manualmente programas de inicialização do inventário conforme necessário.

Entretanto, se os programas de inicialização excluídos estiverem em dispositivos gerenciados, os registros destes programas serão recriados como novos IDs quando os dispositivos atualizarem as informações do inventário.

1. Acesse a lista *Programas de inicialização*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Programas de inicialização**.
2. Execute um dos seguintes:
   - **Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais serviços, e selecione Escolher ação > Excluir.**
   - **Clique em um nome de programa e, em seguida, na página** *Detalhe do programa de inicialização***, clique em Excluir.**
3. Clique em **Sim** para confirmar.

Gerenciamento de inventário de serviços

Quando serviços são detectados em dispositivos gerenciados, eles são relatados e estão disponíveis para serem gerenciados na seção *Inventário*.

A página de inventário de serviço permite rastrear os serviços sendo executados em dispositivos gerenciados.

As páginas de detalhes do serviço fornecem informações sobre serviços, incluindo o nome do dispositivo no qual os serviços estão sendo executados, a descrição do sistema e o último usuário.

O inventário de serviço não pode ser medido.

Visualizar e editar detalhes do serviço

É possível visualizar e editar os detalhes dos serviços no inventário.

1. Acesse a página *Detalhe do serviço*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Serviços**.
   c. Clique no nome de um serviço.

   Os dispositivos que estão executando o serviço estão listados no final da página.
2. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Restringir ao rótulo	(Opcional) O rótulo associado ao item.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Categoria	A categoria do item, como Negócios, Driver ou Segurança.
Nível de ameaça	O nível de ameaça do item. Os níveis de ameaça incluem: 1. Seguro 2. Razoavelmente seguro 3. Desconhecido 4. Pode ser perigoso 5. Perigoso

3. Clique em **Salvar**.

Adicionar rótulos em serviços

Adicione rótulos manuais para gerenciar serviços no inventário como um grupo.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Selecione **Inventário** > **Serviços** para exibir a página *Serviços*.
3. Selecione **Escolher ação** > **Adicionar rótulo**.
4. Na janela *Adicionar rótulo*, digite um nome para o rótulo.

Tip: **DICA:** Evite usar barras invertidas (\) em nomes de rótulo. Se você precisar usar uma barra invertida no nome de rótulo, adicione uma segunda barra invertida (\\) para escapar.

5. Clique em **Salvar**.

Aplicar e remover rótulos de serviços

É possível aplicar rótulos aos serviços no inventário ou removê-los, quando necessário.

1. Acesse a lista *Serviços*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Serviços**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais serviços.
3. Execute um dos seguintes:
   - **Selecione Escolher ação > Aplicar rótulo e escolha o rótulo a ser aplicado.**
   - **Selecione Escolher ação > Remover rótulo e escolha os rótulos a serem removidos.**

Categorização de serviços

Para organizar e gerenciar serviços no inventário, é possível atribuí-los manualmente a categorias.

1. Acesse a lista *Serviços*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Serviços**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais serviços.
3. Selecione **Escolher ação** > **Definir categoria**, e escolha uma categoria.

Designação de níveis de ameaça aos serviços

Para gerenciar serviços que podem representar ameaças a dispositivos e sistemas, é possível atribuir manualmente níveis de ameaça a esses serviços.

Os níveis de ameaça podem ser usados para indicar a segurança relativa de itens e o número de dispositivos nos quais esses itens estão localizados. Essas informações são apenas para fins de rastreamento. A solução não impõe políticas baseadas nos níveis de ameaça.

1. Acesse a lista *Serviços*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Serviços**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais serviços.
3. Selecione **Escolher ação** > **Definir nível de ameaça** e escolha um nível de ameaça.

Excluir serviços

É possível excluir manualmente serviços do inventário conforme necessário.

Entretanto, se os serviços excluídos estiverem em dispositivos gerenciados, os registros destes serviços serão recriados como novos IDs quando os dispositivos atualizarem as informações do inventário.

1. Acesse a lista *Serviços*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Serviços**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais serviços.
3. Execute um dos seguintes:
   - **Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais serviços, e selecione Escolher ação > Excluir.**
   - **Clique em um nome de programa e, em seguida, na página** *Detalhe do programa de inicialização*, **clique em Excluir.**
4. Selecione **Sim** para confirmar.

Elaboração de regras de inventário personalizado

Você pode criar regras para Inventário personalizado para coletar informações detalhadas sobre itens em inventário.

Para obter informações sobre o uso de componentes do inventário, consulte Gerenciamento de aplicativos na página Software.

Sobre as regras para o inventário personalizado

As regras para Inventário personalizadas permitem capturar informações personalizadas durante o processo de coleção de inventário.

As regras do inventário personalizado são úteis para:

- gerenciamento de software não listado na seção *Adicionar/Remover programas* do Windows.
- Gerenciar versões de software com a mesma entrada na seção *Adicionar/Remover programas* do Windows, principalmente em *Versões de exibição* com informações incompletas ou incorretas.
- Capturar detalhes personalizados para usar em relatórios.
- Elaborar as regras de implantação, scripts e relatórios com base na presença de um aplicativo ou um valor que não seja informado pelo Agente do KACE.

Para obter mais informações, consulte:

- Criação de regras para Inventário personalizado
- Tipos de regras para o inventário personalizado
- Aplicação das regras para inventário personalizado
- Teste de regras para o inventário personalizado

Tipos de regras para o inventário personalizado

As regras para Inventário personalizado testam ou obtêm o valor das chaves do registro e entradas, programas, arquivos, scripts, variáveis de ambiente, propriedades do sistema e a saída dos comandos.

Existem dois tipos de regras para o inventário personalizado:

- **Regras condicionais**: Estas regras realizam testes para saber se há ou não uma condição nos dispositivos. Quando uma regra retorna true, o Agente do KACE relata o item como um programa instalado. Quando uma regra retorna falso, o item não aparece como um Programa instalado.
- **Regras de retorno de valor**: Estas regras obtêm dados dos dispositivos. Se o valor existir, o Agente do KACE relata o item como um programa instalado e define um *Campo de inventário personalizado* correspondente.

Criação de regras para Inventário personalizado

É possível criar aplicativos personalizados e Regras de inventário personalizadas para estes aplicativos para que as informações sobre os aplicativos sejam coletadas de dispositivos gerenciados.

1. Acesse a página *Detalhes do software*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em *Inventário* e em *Inventário personalizado*.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Forneça informações gerais: *Nome*, *Versão*, *Editor*.

   Para a devida divulgação de informações., insira essas informações de forma consistente em todo inventário de software.
3. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Restringir ao rótulo	(Opcional) O rótulo associado ao item.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Sistemas operacionais compatíveis	Os sistemas operacionais nos quais o aplicativo é executado. Os aplicativos são implantados apenas nos dispositivos com os sistemas operacionais selecionados.

Regra de inventário personalizada	(Opcional) As regras de inventário personalizado aplicam-se ao aplicativo. As regras de inventário personalizado permitem que você detecte aplicativos e outros itens em um dispositivo e capture detalhes para o fornecimento de informações.
	Por exemplo, a solução verifica primeiro se o aplicativo está presente em um dispositivo, antes de implantá-lo. Porém, em alguns casos, programas instalados não são registrados em *Adicionar/remover programas* ou em áreas padrão do registro. Nesses casos, o equipamento pode não ser capaz de detectar a presença do aplicativo sem informações adicionais do administrador. Por isso, a solução poderá repetir a instalação sempre que o dispositivo se conectar. As regras de inventário personalizado podem evitar essa repetição.
	As regras a seguir verificam se a versão do Network Associates VirusScan instalada em um dispositivo é mais nova que uma determinada versão antes de implantá-la:
	`RegistryValueGreaterThan(HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Network Associates\TVD\`
	
	`Network Associates\TVD\Shared Components\VirusScanEngine\4.0.xx,szDatVersion,4.0.44)`

4. Ao lado de *Carregar e associar arquivo*, clique em **Escolher arquivo** para localizar um arquivo e, em seguida, clique em **Abrir** ou **Escolher**.

   Para distribuir aplicativos usando Instalações gerenciadas ou Sincronizações de arquivo, é necessário associar os arquivos de aplicativo reais ao aplicativo.

5. Para evitar que um arquivo seja copiado para os Compartilhamentos de replicação, selecione **Não replicar arquivos associados**. Essa configuração é útil quando há arquivos grandes, como suítes de software, que não devem ser instalados a partir dos Compartilhamentos de replicação pelos usuários.
6. **Opcional**: Selecione uma *Categoria* e *Nível de ameaça* para o software.
7. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Sobre rótulos

Obtenção de valores de um dispositivo (Campo de inventário personalizado)

Uso de níveis e de ameaça e categorias de software

Aplicação das regras para inventário personalizado

O Agente do KACE recebe novas regras de inventário personalizado durante o primeiro inventário de dispositivo depois de elas terem sido criadas. Durante esse primeiro inventário, o Agente executa as novas regras e relata os resultados para a solução.

O agente executa todas as regras e qualquer outro processo agendado para a sessão. Portanto, uma vez feito o inventário do dispositivo, a execução de todas as regras e de outros processos pode levar alguns minutos antes que o Agente informe os resultados.

Depois que Agente informa os resultados, a página de detalhes do dispositivo mostra os resultados em *Software*, em *Programas instalados* e nos *Campos de inventário personalizados*.

NOTA: Os aplicativos com as regras de retorno de valor que definem um *Campo de inventário personalizado* também aparecem como programas instalados.

Se os resultados não forem os esperados, verifique se o dispositivo passou pelo inventário corretamente. A hora de inventário é exibida no campo *Último inventário* na página de detalhes do dispositivo.

Sintaxe das regras para Inventário personalizado

Use a sintaxe correta para nomes de função e argumentos nas regras de Inventário personalizado.

As regras Valor de retorno e Condicional usam a seguinte sintaxe:

```
functionName(argument,argument,...)
```

Para obter informações específicas sobre as funções e seus argumentos, consulte:

- Verificação de condições (regras condicionais)
- Obtenção de valores de um dispositivo (Campo de inventário personalizado)
- Correspondência de nomes de arquivos com expressões regulares

Sintaxe de função

Digite o **functionName** seguido por um parêntese de abertura, coloque os argumentos com um parêntese de encerramento. Não são permitidos espaços entre o nome da função e o parêntese de abertura.

Sintaxe de argumento

Digite a sintaxe de **argumento** para todas as regras, exceto `command` e `regex` (expressão regular), a saber:

- Argumentos separados por vírgula.
- Vírgulas não são permitidas em nenhum outro lugar na string, exceto como descrito em Vírgulas e parênteses como valores em uma regra.
- Não inclua aspas simples ou duplas.
- O espaço em branco é cortado da frente e de trás de cada argumento.

Por exemplo, as seguintes sintaxes são as mesmas:

```
RegistryValueEquals(HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Mozilla\Mozilla Firefox, CurrentVersion, 78.0.2)
RegistryValueEquals(HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Mozilla\Mozilla Firefox,CurrentVersion,78.0.2)
```

Vírgulas e parênteses como valores em uma regra

Para usar uma vírgula, parêntese de abertura ou parêntese de fechamento como valores em uma regra, é preciso escapá-los como {{comma}}. {{op}}, and {{cp}}, respectivamente.

- Em argumentos em que as vírgulas fazem parte do valor do parâmetro, é necessário escapá-las como {{comma}}, exceto no último argumento na função.

Por exemplo, se o usuário quiser testar o valor de registro cujo nome é "**test,value**", será necessário escapar a vírgula nesse caso, pois o nome do valor de registro não é o último argumento na função de Inventário personalizado (CI).

`RegistryValueEquals(HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\TestSoft,` **test{{comma}}value**`, HelloWorld)`

Se o usuário quiser testar um valor de registro que contém uma vírgula, não será necessário escapar, pois o valor é o último argumento na função de Inventário personalizado. O inventário personalizado a seguir testa o valor de registro HKLM\SOFTWARE\TestSoft\test1 e verifica se o valor é igual a **2,4**.

`RegistryValueEquals(HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\TestSoft,test1,`**2,4**`)`

Se a função de Inventário personalizado contém apenas um parâmetro, ela cobre tudo que está entre parênteses como valor do argumento. Nesse caso não é necessário escapar vírgulas, que farão parte do argumento na função de Inventário personalizado.

`ShellCommandTextReturn(`**wmic MEMORYCHIP get BankLabel,Capacity,description,manufacturer**`)`

- É necessário escapar um parêntese aberto literal sem correspondente como **{{op}}**. Quando o parser está transformando os argumentos em tokens para a função, ele conta o número de parênteses abertos e fechados para determinar o final da função e argumento. Portanto, um parêntese aberto literal sem um correspondente atrapalha a conta e faz com que o valor de argumento seja analisado incorretamente. Se um parêntese aberto literal for necessário como parte do valor do argumento, deverá ser representado com **{{op}}**.

  Por exemplo, se o usuário quiser exibir a cadeia "**Hello (World**", o inventário personalizado deverá ser o seguinte:

  `ShellCommandTextReturn(echo` **Hello {{op}} World**`)`

- É necessário escapar um parêntese fechado literal sem correspondente como **{{cp}}**.

  Quando o parser está transformando os argumentos em tokens para a função, ele conta o número de parênteses abertos e fechados para determinar o final da função quando encontra o último parêntese fechado com correspondente. No entanto, se o próprio valor do argumento contém um parêntese fechado sem correspondente, isso leva o parser a achar que se trata do final da função e a truncar o valor do argumento prematuramente.

  Se um parêntese fechado literal for necessário como parte do valor do argumento, deverá ser representado com **{{cp}}**.

  Por exemplo, se o usuário quiser exibir a cadeia "**Hello) World**", o inventário personalizado deve ser o seguinte:

  `ShellCommandTextReturn(echo` **Hello {{cp}} World**`)`

Verificação de condições (regras condicionais)

Você pode elaborar regras para Inventário personalizado que identificam se um aplicativo está ou não (true/false) instalado.

Ao usar uma regra condicional, se a regra retornar verdadeiro, o nome de exibição (Título) do aplicativo personalizado é exibido em *Software:* Seção *Programas instalados* da página *Detalhe do dispositivo* na seção *Inventário*.

As seções a seguir descrevem as regras que testam as condições:

- Referência de regra Condicional
- Verificação de existência de condição (Regras Exists)
- Avaliação das configurações do dispositivo (Regras Equals)
- Comparação de valores de dispositivo (Regras Greater e Less Than)
- Teste de condições variadas

Quando a regra retornar falso, o aplicativo não aparece na seção *Programas instalados* nos detalhes do inventário do dispositivo.

Tip: **DICA:** É possível exibir uma lista de dispositivos que possuem o item instalado em *Inventário* > *Inventário personalizado* > *Custom_item:* Página *Detalhe*.

Referência de regra Condicional

A tabela a seguir descreve os tipos de dados que podem ser usados para comparação.

Tipos de dados com suporte para funções de comparação

Regra condicional	Tipos de dados com suporte para funções de comparação `Equals`, `GreaterThan`, `LessThan`
`EnvironmentVariable`	DATE, NUMBER, TEXT
`FileInfo`	DATE, NUMBER, TEXT
`FilenamesMatchingRegex`	NUMBER
`FileVersion`	TEXT
`PlistValue`	NUMBER, TEXT
`ProductVersion`	TEXT
`RegistryValue`	TEXT

A tabela a seguir descreve como as comparações são feitas.

Como as comparações são feitas

Tipo de dados	Considerações
DATE	• Antes da avaliação, os valores de destino são analisados como uma data usando as mesmas regras da classe DateTime PHP e normalizados para usar o seguinte formato: `MM/DD/AAAA HH:MM:SS` • O carimbo de data/hora listado no banco de dados da solução usa o relógio em 24 horas (0 - 24 horas). • O carimbo de data/hora listado no banco de dados da solução reflete a hora UTC (Coordinated Universal Time, Tempo universal coordenado), para que ela seja normalizada em todos os

Tipo de dados	Considerações
	dispositivos, independentemente dos seus respectivos fusos horários. • Se o valor de destino contiver somente uma data, um carimbo de data/hora será adicionado com base na meia-noite para UTC.
NUMBER	• Somente números inteiros são avaliados. • Se um valor de destino contiver outros caracteres (letras, sinais de pontuação e assim por diante), somente os números até o primeiro não número são avaliados. Por exemplo, se o valor de destino for 52a1, somente 52 será avaliado. • Somente números até o valor positivo máximo inteiro de 32 bits (2.147.483.647) têm suporte.
TEXT	• Os valores são avaliados sem alteração, sem nenhuma alteração de formatação potencial (como pode ocorrer com tipos de dados DATE e NUMBER). • Sequências de texto são avaliadas em ordem lexicográfica. • As sequências sendo avaliadas podem conter vírgulas; não é necessário ignorá-las.

A tabela a seguir fornece uma lista das regras condicionais disponíveis com links para informações específicas sobre como especificar os argumentos.

Referência de regra Condicional

Sintaxe	Win	RHEL	OS X	Descrição
`DirectoryExists (path)`	X	X	X	Verifica se há um diretório no caminho especificado no dispositivo.
`FileExists (path)`	X	X	X	Verifica se há um arquivo no caminho especificado no dispositivo. Incluir o nome do arquivo e a extensão no caminho.
`FileVersionEquals (path, version)`	X			Verifica se a propriedade **Versão** > **Versão do arquivo** do arquivo especificado no caminho

Sintaxe	Win	RHEL	OS X	Descrição
				corresponde ao valor de TEXTO que você inseriu.
`FileVersionLessThan (path, version)`	X			Verifica se a propriedade **Versão** > **Versão do arquivo** do arquivo especificado no caminho é inferior ao valor de TEXTO que você inseriu.
`FileVersionGreaterThan (path, version)`	X			Verifica se a propriedade **Versão** > **Versão do arquivo** do arquivo especificado é superior ao valor de TEXTO que você inseriu.
`ProductVersionEquals (path, version)`	X			Verifica se a propriedade **Versão** > **Versão do produto** do arquivo executável ou de instalação especificado corresponde ao valor de TEXTO que você inseriu.
`ProductVersionLessThan (path, version)`	X			Verifica se a propriedade **Versão** > **Versão do produto** do arquivo executável ou de instalação especificado é inferior ao valor de TEXTO que você inseriu.
`ProductVersionGreaterThan (path, version)`	X			Verifica se a propriedade **Versão** > **Versão do produto** do arquivo executável ou de instalação especificado é superior ao valor de TEXTO que você inseriu.

Sintaxe	Win	RHEL	OS X	Descrição
`FileInfoGreaterThan (fullpath, attribute, type, value)`	X	X	X	Verifica se a propriedade **Informações do arquivo** do arquivo executável ou de instalação especificado é superior ao valor que você digitou.
`FileInfoLessThan (fullpath, attribute, type, value)`	X	X	X	Verifica se a propriedade **Informações do arquivo** do arquivo executável ou de instalação especificado é inferior ao valor que você digitou.
`FileInfoEquals (fullpath, attribute, type, value)`	X	X	X	Verifica se o atributo do arquivo executável ou de instalação especificado coincide com o valor que você digitou.
`RegistryKeyExists (registryPath)`	X			Verifica se existe uma chave de Registro.
`RegistryValueEquals (registryPath, valueName, value)`	X			Verifica se uma entrada de registro corresponde exatamente ao valor especificado. O valor é comparado como TEXTO.
`RegistryValueLessThan (registryPath, valueName, value)`	X			Verifica se a entrada de registro é inferior ao valor especificado. O valor é um TEXT.
`RegistryValueGreaterThan (registryPath, valueName, value)`	X			Verifica se a entrada de registro é superior ao valor especificado. O valor é um TEXT.

Sintaxe	Win	RHEL	OS X	Descrição
`EnvironmentalVariableExists (var)`	X	X	X	Verifica se existe uma variável de ambiente com o nome especificado.
`EnvironmentalVariableGreaterThan (var, type, value)`	X	X	X	Verifica se a definição da variável de ambiente é superior ao valor especificado. Todos os três tipos são válidos, TEXT, DATE (no formato completo `dd/mm/aaaa hh:mm:ss`) e NUMBER.
`EnvironmentalVariableLessThan (var, type, value)`	X	X	X	Verifica se a definição da variável de ambiente é inferior ao valor especificado. Todos os três tipos são válidos, TEXT, DATE (no formato completo `dd/mm/aaaa hh:mm:ss`) e NUMBER.
`EnvironmentalVariableEquals (var, type, value)`	X	X	X	Verifica se a definição da variável de ambiente coincide exatamente com o valor especificado. Todos os três tipos são válidos, TEXT, DATE (no formato completo `dd/mm/aaaa hh:mm:ss`) e NUMBER.
`PlistValueExists (fullpath, entry)`			X	Verifica se existe um valor nomeado em um arquivo PLIST.
`PlistValueGreaterThan (fullpath, entry, type, value)`			X	Verifica se o valor nomeado é um TEXT ou NUMBER superior ao valor especificado.

Sintaxe	Win	RHEL	OS X	Descrição
`PlistValueLessThan (fullpath, entry, type, value)`			X	Verifica se o valor nomeado é um TEXT ou NUMBER inferior ao valor especificado.
`PlistValueEquals (fullpath, entry, type, value)`			X	Verifica se o valor nomeado é um TEXT ou NUMBER que coincide exatamente com o valor especificado.

Para obter informações sobre `Equals`, `GreaterThan` e `LessThan` para `FilenamesMatchingRegex`, consulte Referência da regra de expressão regular.

Verificação de existência de condição (Regras Exists)

Regras cujo nome termina com **Exists** verificam a presença de um arquivo, diretório, chave de Registro ou outro item. Se o Agente do KACE localizar o item no dispositivo, a regra retornará "true", e o item aparecerá como um programa instalado nos detalhes de inventário do dispositivo.

Use qualquer uma das regras Exists a seguir:

- `DirectoryExists (path)`
- `FileExists (path)`
- `RegistryKeyExists (registryPath)`
- `EnvironmentalVariableExists (var)`
- `PlistValueExists (fullpath, entry)`
- `FilenameMatchingRegexExist (fullpath, regex)`

Exemplo: Verificar um diretório (pasta)

O exemplo a seguir verifica se existe diretório do Windows no dispositivo:

```
DirectoryExists(C:\WINDOWS\)
```

Exemplo: Verificar um arquivo

NOTA: O exemplo a seguir verifica se o arquivo executável do Bloco de Notas existe no dispositivo:

```
FileExists(C:\WINDOWS\notepad.exe)
```

Avaliação das configurações do dispositivo (Regras Equals)

Regras cujo nome termina com **Equals** compara o valor definido no dispositivo com o valor especificado na regra. A regra retorna true, se os valores coincidirem exatamente.

Regras que usam argumentos com tipos de dados definidos só podem comparar valores do mesmo tipo.

Use qualquer uma das regras Exists a seguir:

- `FileVersionEquals (path, version)`
- `ProductVersionEquals (path, version)`
- `FileInfoEquals (fullpath, attribute, type, value)`
- `RegistryValueEquals (registryPath, valueName, value)`
- `EnvironmentalVariableEquals (var, type, value)`
- `PlistValueEquals (fullpath, entry, type, value)`
- `FilenameMatchingRegexEqual (fullpath, regex, value)`

Exemplo: Teste das configurações JAVA_HOME

Verificar se a configuração JAVA_HOME está em C:\Program Files\Java\jdk1.6.0_02:

```
EnvironmentVariableEquals(JAVA_HOME, TEXT, C:\Program Files\Java\jdk1.6.0_02)
```

Exemplo: Teste da configuração de entrada de registro do McAfee®

Para verificar a configuração, use o mesmo formato da data da entrada:

```
RegistryValueEquals(HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\McAfee\AVEngine, AVDatDate, 2014/03/01)
```

Exemplo: Detecção do Windows 7 Service Pack 1

O Windows 7 Service Pack 1 aparece em *Adicionar/Remover programas* de dispositivos que originalmente tinham o Windows 7 e só depois atualizaram para o SP1. O inventário de aplicativo padrão para esse item não reflete os dispositivos que já estão no SP1 porque suas imagens foram criadas originalmente no nível SP1.

Ao usar o equipamento para implantar o Windows 7 Service Pack 1, crie a seguinte regra de inventário personalizada para um aplicativo personalizado:

```
RegistryValueEquals(HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\WindowsNT\
CurrentVersion,CSDVersion,Service Pack 2)
```

Em seguida, é possível excluir dispositivos com esse item instalado para evitar que o equipamento tente implantar o SP2 em dispositivos que já estão nesse nível (ou seja, os dispositivos com Windows 7 que tenham sido atualizados e os dispositivos originalmente idealizados com SP1).

Comparação de valores de dispositivo (Regras Greater e Less Than)

Funções cujos nomes terminam com **GreaterThan** e **LessThan** comparam valores conforme listados em Table 24.

Use qualquer uma das regras Greater Than e Less Than a seguir:

- `FileVersionGreaterThan (path, version)` e `FileVersionLessThan (path, version)`
- `ProductVersionGreaterThan (path, version)` e `ProductVersionLessThan (path, version)`
- `FileInfoGreaterThan (fullpath, attribute, type, value)` e `FileInfoLessThan (fullpath, attribute, type, value)`
- `RegistryValueGreaterThan (registryPath, valueName, value)` e `RegistryValueLessThan (registryPath, valueName, value)`
- `EnvironmentalVariableGreaterThan (var, type, value)` e `EnvironmentalVariableLessThan (var, type, value)`
- `PlistValueGreaterThan (fullpath, entry, type, value)` e `PlistValueLessThan (fullpath, entry, type, value)`
- `FilenameMatchingRegexGreaterThan (fullpath, regex, value)` e `FilenameMatchingRegexLessThan (fullpath, regex, value)`

Exemplo: Testar se a versão do produto é superior

Para verificar se a versão do produto é superior a um determinado número:

```
ProductVersionGreaterThan (C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe, 78)
```

Para verificar se a versão do produto é um determinado número ou superior, digite:

```
ProductVersionEquals (C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe, 78)
OR ProductVersionGreaterThan (C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe,
 78)
```

Exemplo: Testar um intervalo de versão do produto

Para testar se a versão do produto está dentro de um intervalo, combine as regras Less Than e Greater Than:

```
ProductVersionGreaterThan (C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe, 77)
 e ProductVersionLessThan (C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe, 79)
```

IMPORTANTE: Não insira regras em linhas separadas. Separe as regras apenas com espaço. Se houver regras em linhas separadas, a regra de composto será invalidada.

Teste de condições variadas

Você pode associar regras usando operadores E e OU para testar várias condições.

NOTA: O uso de operadores E e OU na mesma regra para inventário personalizado não é suportado. Configure aplicativos separados.

Associar regras condicionais gera os seguintes resultados:

- Operador E: Todas as regras devem retornar true para que os resultados retornem true e informem o aplicativo como um programa instalado.
- Operador OR: Apenas uma regra deve retornar true para o aplicativo a ser informado como um programa instalado.

IMPORTANTE: Não insira regras em linhas separadas. Separe as regras apenas com espaço. Se houver regras em linhas separadas, a regra de composto será invalidada.

Verificação de várias condições true (E)

Só use o operador E para associar regras condicionais no campo de inventário personalizado se todas as regras forem "true" e quando desejar que um item seja relatado como um programa instalado.

No *Campo de inventário personalizado*, associe regras usando a seguinte sintaxe:

```
Function
(arguments...
) AND Function
(arguments
) AND ...
```

Separe as instruções condicionais do operador com espaços.

Exemplo: Verificação de chave de registro e comparação de valores

Para verificar uma chave de Registro e um valor de entrada do Registro em um dispositivo Windows use ABD para combinar as regras conforme mostrado abaixo:

```
RegistryKeyExists(registryPath
) AND RegistryValueEquals(registryPath, valueName, value)
```

Verificação de uma condição true (OR)

Ao associar regras usando o operador `OR`, se qualquer uma das regras no *Campo de inventário personalizado* for "true", o aplicativo aparecerá na lista do dispositivo *Programa instalado*.

No *Campo de inventário personalizado*, associe as regras usando a seguinte sintaxe:

```
Function
(arguments
) OR Function
(arguments
) OR ...
```

Separe as instruções de função do operador usando um espaço.

Exemplo: Verificação de valor do registro

Para verificar se uma entrada de Registro é um valor ou outro:

```
RegistryValueEquals(registryPath, valueName, value) OR
RegistryValueEquals(registryPath, valueName, value)
```

Tip: **DICA:** Para especificar um intervalo, use as regras `RegistryValueGreaterThan` e `RegistryValueLessThan` associadas ao operador `E`.

Obtenção de valores de um dispositivo (Campo de inventário personalizado)

As regras que terminam com **ValueReturn** permitem coletar informações do dispositivo. Use essas regras para obter as informações que o Agente do KACE normalmente não tem.

Os valores retornados são definidos com o nome de exibição do aplicativo personalizado (título). Eles são exibidos na página *Detalhes do dispositivo* em *Software* em *Programas instalados* e *Campos de inventário personalizados*.

Use os valores do *Campo de inventário personalizado* para gerenciar as instalações e distribuir o software, os relatórios, a filtragem *Visualizar por*, os critérios de pesquisa de Rótulo inteligente ou qualquer outro processo que possa ser realizado com uma configuração detectada automaticamente.

Esta seção aborda os seguintes tópicos:

- Referência regra de Valor de retorno
- Obtenção de valores da chave de registro
- Obtenção da saída de comando
- Obtenção de valores PLIST
- Obtenção de vários valores

Referência regra de Valor de retorno

A tabela a seguir mostra todas as regras de retorno de valor disponíveis que você pode usar para definir um *campo de inventário personalizado*:

Sintaxe	Win	RHEL	OS X	Descrição
`RegistryValueReturn (registryPath, valueName, type)`	X			Retorna o valor de uma entrada de Registro e define o tipo de dados para o que você especificou.
`EnvironmentalVariableReturn (var,`	X	X	X	Retorna o valor de uma variável de

Sintaxe	Win	RHEL	OS X	Descrição
`type)` Especificação das variáveis de ambiente ou de usuário				ambiente e define o tipo de dado para aquele definido por você.
`FileInfoReturn (path, attribute, type)`	X	X	X	Retorna o valor de um atributo de arquivo, consulte os tipos válidos em Definição da regra de argumentos.
`ShellCommandTextReturn (command)`	X	X	X	Retorna a saída do comando e define o tipo de dados para TEXT.
`ShellCommandDateReturn (command)`	X	X	X	Retorna a saída do comando e define o tipo de dados para DATE.
`ShellCommandNumberReturn (command)`	X	X	X	Retorna a saída do comando e define o tipo de dados para NUMBER.
`PlistValueReturn (fullpath, entry, type)`			X	Retorna o valor da chave PLIST e define o tipo de dados para TEXT, NUMBER ou DATE.

Obtenção dos valores das informações de arquivo

É possível definir o *Campo de inventário personalizado* em qualquer um dos atributos das informações de arquivo do Windows usando a regra `FileInfoReturn`.

Exemplo: Como obter a versão do Mozilla Firefox

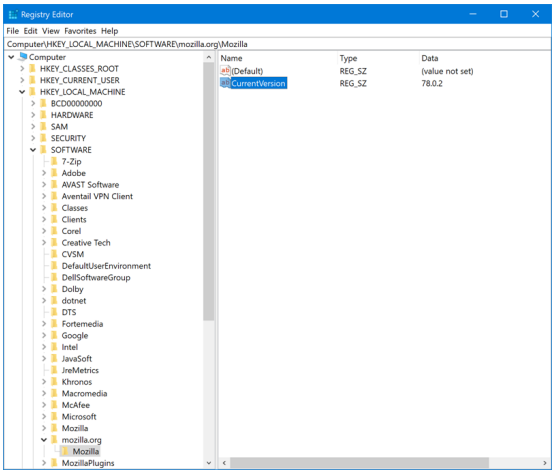
O exemplo a seguir define o *Campo de inventário personalizado* para a versão de produto do Mozilla Firefox como NUMBER:

No *Campo de inventário personalizado*, digite:

```
FileInfoReturn(C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe,CurrentVersion,TEXT)
```

Obtenção de valores da chave de registro

Você pode definir *Campo de inventário personalizado* como uma chave de registro usando a regra `RegistryValueReturn`. Em que `registryPath` (à esquerda) é o caminho para a entrada e `valueName` (à direita) é a chave que você deseja retornar.



Exemplo: Como obter a chave CurrentVersion do Mozilla Firefox

Para definir a chave de registro CurrentVersion como um *Campo de inventário personalizado*:

```
RegistryValueReturn (HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Mozilla\Mozilla Firefox\CurrentVersion, TEXT
```

Obtenção da saída de comando

Regras Command permitem que você defina a saída de um comando como um *Campo de inventário personalizado*. O comando depende do interpretador de comandos e do caminho do executável no dispositivo.

Por exemplo, em dispositivos Windows, é possível escrever comandos do MS-DOS, mas não comandos UNIX estilo Cygwin, a menos que o Cygwin esteja instalado e disponível no caminho padrão para todos os usuários.

Use qualquer uma das regras a seguir para definir a saída do comando para um *Campo de inventário personalizado*:

- `ShellCommandTextReturn (command)`
- `ShellCommandDateReturn (command)`
- `ShellCommandNumberReturn (command)`

Exemplo: Obtenção do tempo de ativação em um Mac OS X

Para definir o tempo de ativação como um *Campo de inventário personalizado*:

```
ShellCommandTextReturn(/usr/bin/uptime | sed -e 's/.*load averages://' | awk '{print $1}')
```

Obtenção de valores PLIST

As regras `PlistValueReturn` permitem definir uma chave Property List (PList) como um *Campo de inventário personalizado*.

Exemplo: Obtenção da localidade do sistema

Para distribuir os aplicativos usando as instalações gerenciadas com base no idioma fornecido pelo sistema, digite a seguinte regra para obter a localidade do dispositivo e crie um rótulo inteligente correspondente que seja aplicado ao dispositivo com base no código do idioma informado pelo Agente do KACE no *Campo de inventário personalizado*:

```
PlistValueReturn(~/Library/Preferences/GlobalPreferences.plist, AppleLocale, TEXT)
```

Obtenção de vários valores

Associe regras `ValueReturn` usando o operador E ou OR. A regra mostra o aplicativo como um programa instalado, se algum valor não estiver vazio.

Os valores associados estão todos definidos no mesmo *Campo de inventário personalizado*, separados pelo operador e, portanto, são tecnicamente considerados para fins de critérios de pesquisa, filtros, relatórios e outros processos do equipamento como TEXT.

As regras `ValueReturn` associadas pelo:

- Operador E: Todos os valores são informados no *Campo de inventário personalizado*.
- Operador OR: Todos os valores são informados no *Campo de inventário personalizado*.

No Campo de inventário personalizado, associe regras usando a seguinte sintaxe:

```
Function(arguments...) AND Function(arguments) AND ...
```

Separe as instruções condicionais do operador com espaços. Não associe os operadores E e OR na mesma regra.

Correspondência de nomes de arquivos com expressões regulares

As expressões regulares comparam um caractere ou sequência de caracteres específicos aos nomes de arquivos no diretório especificado.

Esta seção descreve as expressões regulares que correspondem a nomes de arquivos nas regras Condicionais e de Retorno de valor que usam uma expressão regular.

NOTA: O Agente do KACE fornece somente funções que comparam os nomes de arquivos que usam expressões regulares.

Noções básicas das expressões regulares

É possível usar a sintaxe de expressões regulares para corresponder aos nomes de arquivos.

Tip: **DICA:** Para obter mais informações sobre como escrever expressões regulares, acesse http://msdn.microsoft.com/en-us/library/az24scfc.aspx.

A tabela a seguir fornece uma visão geral da sintaxe de expressões regulares usada para correspondência com os nomes de arquivos:

Caractere	Descrição	Expressão de exemplo	Arquivos de destino	Arquivos correspondidos
(qualquer cadeia)	Os caracteres não especiais correspondem a qualquer nome de arquivo que contenha a sequência.	`abc`	abcFile.xls Example.jpg File.doc Myabc.txt MyFile.abc	abcFile.xls Myabc.txt MyFile.abc
.	Ponto corresponde a qualquer caractere único. Quando inserido sozinho ele corresponde a todos os arquivos.	.	abcFile.xls Example.jpg File.doc Myabc.txt MyFile.abc	abcFile.xls Example.jpg File.doc Myabc.txt MyFile.abc
\	A barra invertida é usada para substituir um caractere especial	`.*\.txt$`	abcFile.xls Example.jpg File.doc	Myabc.txt

Caractere	Descrição	Expressão de exemplo	Arquivos de destino	Arquivos correspondidos
	e para criar uma referência invertida. Para obter mais informações, vá para http://rexegg.com/regex-capture.html.		Myabc.txt MyFile.abc	
^	O acento circunflexo corresponde aos caracteres especificados para o início do nome do arquivo.	`^k`	install.exe kinstaller.exe runkbot.bat	kinstaller.exe
|	A barra vertical separa uma lista de opções para corresponder.	`run|install`	install.exe kinstaller.exe runkbot.bat	install.exe kinstaller.exe runkbot.bat
$	O cifrão corresponde aos caracteres especificados para o fim do nome do arquivo.	`bat$`	install.exe kinstaller.exe runkbot.bat	runkbot.bat
?	O ponto de interrogação faz com que o caractere anterior seja opcional nas correspondências.	`\.log10?$`	a.log1 afile.txt3 app.log appconf.log11 mylog.log10	a.log1 mylog.log10
*	O asterisco corresponde ao caractere anterior zero ou mais vezes.	`\.log1*$`	a.log1 afile.txt3 app.log appconf.log11 mylog.log10	a.log1 app.log appconf.log11
+	O sinal de mais corresponde ao caractere anterior um ou mais vezes.	`ap+.*\.log`	a.log1 afile.txt3 app.log appconf.log11 mylog.log10	app.log appconf.log11
[ ]	Os colchetes circunscrevem uma classe de caracteres e	`[123]`	a.log1 afile.txt3 app.log	a.log1 afile.txt3 appconf.log11

Caractere	Descrição	Expressão de exemplo	Arquivos de destino	Arquivos correspondidos
	correspondem qualquer caractere dentro deles. As regras de caracteres especiais da classe de caractere diferem das expressões regulares normais.		appconf.log11 mylog.log10	mylog.log10
()	Caracteres entre parênteses criam uma referência anterior e correspondem aos caracteres anteriores e/ou aos caracteres circunscritos. Para obter mais informações, vá para http://rexegg.com/regex-capture.html.	`(p)\1`	a.log1 afile.txt3 app.log appconf.log11 mylog.log10	app.log appconf.log11
{n}	As chaves repetem o caractere que precede o número de vezes especificado, onde **n** é maior ou igual a 1.	`{p}\.log$`	a.log1 afile.txt3 app.log appconf.log11 mylog.log10	app.log

Referência da regra de expressão regular

A sintaxe de uma regra de expressão regular varia um pouco das outras regras de arquivo. O argumento `fullpath` é uma cadeia que corresponde ao caminho absoluto para o local do arquivo, mas não inclui o nome do arquivo. O nome do arquivo é especificado como um argumento separado que usa uma expressão regular.

A tabela a seguir fornece uma lista de regras que permite o uso de expressões regulares.

Sintaxe	Win	RHEL	OS X	Descrição
`FilenamesMatchingRegexExist (fullpath,regex)`	X	X	X	Retorna true se todos os arquivos no diretório especificado corresponderem ao nome do arquivo que você digitou usando uma expressão regular.

Sintaxe	Win	RHEL	OS X	Descrição
`FilenamesMatchingRegexGreaterThan (fullpath,regex,value)`	X	X	X	True, se o número de arquivos que corresponde for maior que o valor.
`FilenamesMatchingRegexLessThan (fullpath,regex,value)`	X	X	X	True, se o número de arquivos que corresponde for menor que o valor.
`FilenamesMatchingRegexEqual (fullpath,regex,value)`	X	X	X	True, se o número de arquivos que corresponde for igual ao valor.
`FilenamesMatchingRegexReturn (fullpath,regex,type)`	X	X	X	Define o Campo de inventário personalizado com os nomes de arquivo correspondentes (inclui o caminho).

Definição da regra de argumentos

É possível definir argumentos em regras de inventário personalizado para localizar caminhos, arquivos, chaves de registro, informações de versão, variáveis de ambiente e outros atributos.

Para obter detalhes sobre a sintaxe de regra e seus usos, consulte as tabelas em Verificação de condições (regras condicionais), Obtenção de valores de um dispositivo (Campo de inventário personalizado) e Correspondência de nomes de arquivos com expressões regulares.

Localização de um caminho ou arquivo

`path` e `fullpath` são strings que especificam o caminho absoluto para um diretório ou arquivo no dispositivo. Por exemplo:

```
C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe
```

O Agente do KACE localiza o diretório ou o arquivo e executa o teste específico.

Localização de uma chave de Registro e entrada

`registryPath` é uma cadeia que especifica o caminho absoluto no registro ou para uma chave de registro. Por exemplo:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE/application/kace
```

Especificação de uma versão

`version` é um inteiro (tipo TEXT) que o Agente do KACE compara com a versão do item sendo testado no dispositivo.

Por exemplo, o teste `FileVersionGreaterThan` retorna 'true' se o valor especificado for superior ao número de versão do arquivo ou pasta e normalmente retorna 'false'.

Para testar um intervalo, associe a regra Less Than e Greater Than, conforme abaixo:

```
FileVersionGreaterThan(C:\Program Files\Adobe\Acrobat\7.0\Acrobat\Acrobat.exe, 6.99)
AND FileVersionLessThan(C:\Program Files\Adobe\Acrobat\7.0\
Acrobat\Acrobat.exe, 8.00)
```

Especificação das variáveis de ambiente ou de usuário

`var` é uma string que corresponde ao nome real da variável de ambiente no dispositivo.

Por exemplo, para testar se a variável de diretório Program Files está definida corretamente:

```
EnvironmentVariableEquals(ProgramFiles, TEXT,
C:\Program Files)
```

Especificação de um atributo de arquivo

`attribute` é uma propriedade do sistema, uma propriedade de arquivo ou pasta, ou uma propriedade do Agente do KACE atribuído no dispositivo. A solução fornece tipos de argumento que dependem dos sistemas operacionais.

Uso de atributos de arquivo Windows

Você pode usar as funções `FileInfoGreaterThan`, `FileInfoLessThan` e `FileInfoEquals` para testar uma propriedade de arquivo do Windows na seguinte sintaxe:

```
FunctionName (fullpath, attribute, type, value)
```

A tabela a seguir mostra os atributos com suporte do Windows:

Atributo	Tipo	Descrição
AccessedDate	DATE	Última data e hora que o arquivo foi acessado.
Comentários	TEXT	Informações adicionais fornecidas para fins de diagnóstico.
CompanyName	TEXT	Nome da empresa que produziu o arquivo.
CreatedDate	DATE	Quando o arquivo foi criado.
FileBuildPart	NUMBER	Terceira posição da versão do arquivo. Por exemplo: Na versão 1.2.3, 3=Build.
FileDescription	TEXT	Descrição do arquivo da página Detalhes de propriedades de arquivo do Windows.
FileMajorPart	NUMBER	Primeira posição da versão do arquivo. Por exemplo: Na versão 1.2.3, 1=Major.
FileMinorPart	NUMBER	Segunda posição da versão do arquivo. Por exemplo: Na versão 1.2.3, 2=Minor.
FileName	TEXT	Nome atual do arquivo. Consulte também FileExists.
FilePrivatePart	NUMBER	Quarta posição da versão do arquivo. Por exemplo: Na versão 1.2.3.4, 4=Private.

Atributo	Tipo	Descrição
FileVersion	TEXT	Versão completa do arquivo mostrada na página Detalhes das propriedades do arquivo. Consulte também FileVersionEquals, FileVersionGreaterThan e FileVersionLessThan.
InternalName	TEXT	Nome interno do arquivo, caso exista, como o nome do componente. Se o arquivo não tiver um nome interno, ele será igual ao nome do arquivo original sem a extensão.
Idioma	TEXT	O código do idioma exibe o nome correspondente na página Detalhes das propriedades do arquivo.
LegalCopyright	TEXT	Avisos de copyright que se aplicam ao arquivo.
LegalTrademarks	TEXT	Marcas comerciais e marcas registradas que se aplicam ao arquivo.
ModifiedDate	DATE	Último dia e hora que o arquivo foi modificado.
OriginalFilename	TEXT	Fornece o nome completo do arquivo quando ele for colocado ou instalado no dispositivo.
PrivateBuild	TEXT	Informações sobre a versão do arquivo.
ProductBuildPart	NUMBER	Terceira posição da versão do produto. Por exemplo: Na versão 1.2.3, 3=Build.
ProductMajorPart	NUMBER	Primeira posição da versão do produto. Por exemplo: Na versão 1.2.3, 1=Major.
ProductMinorPart	NUMBER	Segunda posição da versão do produto. Por exemplo: Na versão 1.2.3, 2=Minor.
Nome do produto	TEXT	Cadeia que corresponde ao nome do produto da propriedade Windows.

Atributo	Tipo	Descrição
ProductPrivatePart	NUMBER	Quarta posição da versão do produto. Por exemplo: Na versão 1.2.3.4, 4=Private.
ProductVersion	TEXT	A versão completa do produto. Consulte também ProductVersionEquals, ProductVersionGreaterThan e ProductVersionLessThan.
SpecialBuild	TEXT	Informações adicionais sobre a criação.

Teste para atributos de arquivos Linux e Mac

Em dispositivos Linux e Mac, você pode usar os seguintes argumentos para testar os atributos de arquivo:

Atributo	Tipo	Descrição
access_time	DATE	Última vez que o usuário ou sistema acessou o arquivo
block_size	NUMBER	Tamanho de bloco do arquivo
bloqueios	NUMBER	O número de blocos usados pelo arquivo
creation_time	DATE	Hora em que o arquivo foi criado
device_number	NUMBER	O número de identificação do dispositivo (disco) com o arquivo
grupo	TEXT	Nome do grupo do proprietário do arquivo
inode	NUMBER	O número inode do arquivo
modification_time	DATE	Última vez que uma alteração foi feita e salva
number_links	NUMBER	Número de links diretos para o arquivo
proprietário	TEXT	O nome de usuário da pessoa que possui o arquivo
tamanho	NUMBER	Tamanho do arquivo.

Especificação de tipos de dados

`type` identifica o tipo de dados que você está testando ou retornando.

O Agente do KACE é compatível com os seguintes tipos:

- `TEXT` é uma cadeia. Válido apenas para correspondências exatas de regras condicionais, como Equals. Em regras ValueReturn, define o tipo do *Campo de inventário personalizado* como string e limita os critérios de pesquisa e filtragem para corresponder aos operadores.
- `NUMBER` é um número inteiro. Válido em todas as regras condicionais, permite que você especifique um número inteiro para comparação.
- `DATE` deve ser no formato `DD/mm/aaaa HH:mm:ss`. Por exemplo:`28/09/2006 05:03:51`. A hora é obrigatória. Por exemplo, em uma comparação, como maior que, onde você deve pelo menos especificar dessa forma: 00:00:00.

Especificação de valores para teste

`value` normalmente segue o `type`, exceto em uma regra onde o tipo de dados é conhecido, como em uma regra de versão. O valor especificado deve corresponder ao tipo. Consulte Especificação de tipos de dados.

Especificação do nome de uma entrada de registro (somente Windows)

`valueName` é uma cadeia que corresponde ao nome da entrada do Registro que você deseja testar. Usada apenas em testes de registro para dispositivos Windows.

Especificação de uma chave PLIST (somente Mac)

`entry` é NUMBER, TEXT ou DATE e corresponde a uma chave em um arquivo PLIST em um dispositivo Mac OS X. Para fazer referência a uma chave que está em uma matriz ou dicionário no arquivo PLIST, especifique o nome ou inteiro da matriz ou dicionário, use um ponto e vírgula para limitar e o nome ou inteiro da chave (**dicionário**:**chave**) no argumento de entrada.

Exemplos de argumento:

- Uma chave **Item 0**, em uma matriz **PackageGroups**, é referenciada usando `PackageGroups:0` como argumento
- Uma chave **contentType**, no dicionário **Item 102**, é referenciada usando `102:contentType` como argumento.

Uso da expressão regular

`regex` é uma expressão regular que corresponde a um nome de arquivo em uma regra Condicional ou de Retorno de valor. Para obter mais detalhes, consulte Correspondência de nomes de arquivos com expressões regulares.

Definição de comandos

As funções de comando shell permitem especificar o `command` (comando) que você deseja executar no dispositivo. As diretrizes para escrever argumentos de regras não se aplicam ao comando. Entretanto, o espaço em branco após o parêntese de abertura e imediatamente antes do fechamento é removido do comando.

Teste de regras para o inventário personalizado

Para testar as regras do inventário personalizado, é possível executar um comando de inventário personalizado em um dispositivo gerenciado por Agente do KACE. Isso permite depurar as regras do inventário personalizado sem que seja necessário executar todo o processo de inventário.

1. Abra um prompt de comando em um dispositivo com o Agente do KACE instalado.
2. Digite o seguinte comando: `kdeploy -custominventory`

   O Agente entra em contato com a solução e executa o inventário personalizado. Consultas e valores de retorno são exibidos.

Implantação de pacotes em dispositivos gerenciados

É possível implantar pacotes em dispositivos gerenciados para instalar software remotamente usando a solução.

Distribuição de software e uso do Wake-on-LAN

É possível distribuir aplicativos, atualizações e arquivos da solução para dispositivos gerenciados. Além disso, é possível usar Wake-on-LAN para ativar dispositivos remotamente.

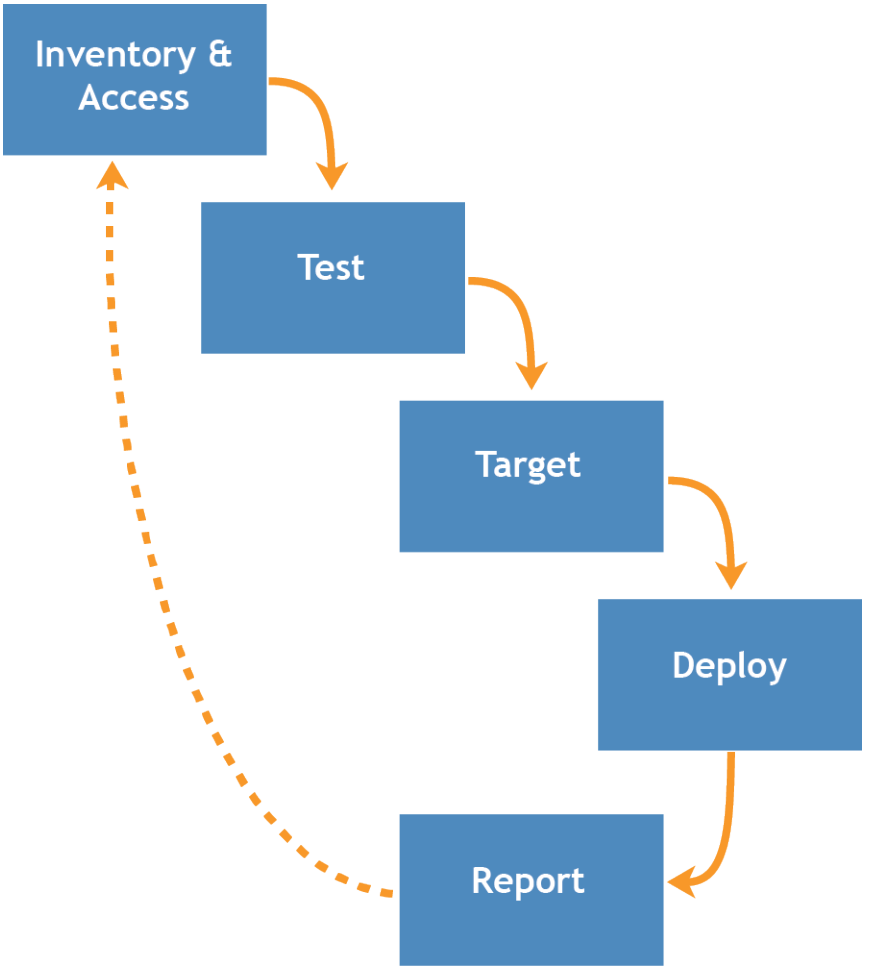
Sobre a distribuição de software

O software pode ser distribuído da solução para dispositivos Windows, Mac e Linux gerenciados pelo Agente.

Tip: **DICA:** A distribuição de software está disponível somente para itens exibidos na página *Software* e para dispositivos gerenciados por Agente. Ela não está disponível para os itens exibidos na página *Catálogo de software*, software Microsoft Application Virtualization (App-V), ou para dispositivos sem agente.

A figura mostra um exemplo de alto nível de um processo de distribuição de software. É possível modificar este processo conforme necessário.

Procedimento de distribuição de software



Sobre teste de distribuição de softwares

Antes de distribuir o software para um grande número de dispositivos gerenciados, teste a implantação em um grupo pequeno, porém representativo, de dispositivos para verificar se o pacote é compatível com os sistemas operacionais de destino e com outros aplicativos.

Quando a solução distribui software para dispositivos gerenciados, ela verifica se um pacote é designado para um dispositivo ou sistema operacional específico. Entretanto, a solução não poderá determinar a compatibilidade do software com outros softwares no dispositivo. Por isso, você deve desenvolver um processo para testar todas as implantações.

Por exemplo, é possível criar um grupo de teste aplicando um rótulo aos dispositivos usados para teste. Em seguida, implantar o aplicativo necessário ao grupo de teste usando o rótulo antes de implementar no grupo maior de dispositivos. Isso ajuda você a verificar a compatibilidade do aplicativo com o sistema operacional e com outros aplicativos dentro do seu grupo de teste. Para obter mais informações sobre a rotulação de dispositivos, consulte Adição ou edição de rótulos manuais.

Essa seção enfoca principalmente as partes de teste, destino e implantação do processo. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de inventário, consulte Gerenciamento de aplicativos na página Software.

Rastreio de alterações para as configurações de distribuição

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos.

Essas informações incluem a data da alteração e o usuário que a fez, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas. Consulte Sobre as configurações do histórico.

Tipos de pacotes de distribuição

Os pacotes podem ser distribuídos a dispositivos gerenciados como instalações gerenciadas, sincronizações de arquivo, pacotes de console do usuário e instaladores de MSI.

- **Instalações gerenciadas**: Pacotes de instalação que estiverem configurados para execução silenciosa ou com interação do usuário. As instalações gerenciadas incluem instalação, desinstalação e parâmetros de linha de comando. Consulte Utilização de instalações gerenciadas.
- **Sincronizações de arquivo**: Um método de distribuição de arquivos para dispositivos gerenciados. Contudo, diferentesdas instalações gerenciadas, as sincronizações de arquivo não instalam os arquivos; elas apenas os distribuem. Consulte Criação e uso da sincronização de arquivo.
- **Pacotes do Console do usuário**: Pacotes de instalação que contêm drivers de impressoras e outros aplicativos distribuídos através do Console do usuário. Consulte Sobre o Service desk.
- **Modelo de instalador de MSI**: Um utilitário para criar políticas e definir argumentos básicos de linha de comando para a execução de instaladores Windows baseados em MSI. Consulte .

Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte

Para distribuir aplicativos a dispositivos gerenciados usando Instalações gerenciadas ou downloads do **Console do usuário**, você precisa anexar os ativos digitais apropriados aos aplicativos. Ativos digitais são arquivos necessários para a implantação, por exemplo, instaladores. Além disso, você precisa selecionar sistemas operacionais com suporte para o aplicativo. Você pode realizar essas tarefas na página *Detalhe do software*.

Esta regra se aplica mesmo se:

- Você desejar enviar um comando, em vez de uma instalação ou um arquivo digital, a dispositivos.
- Você está redirecionando os Agentes do KACE instalados em dispositivos gerenciados para recuperar o ativo digital, como os arquivos EXE ou MSI, a partir de um local alternativo de download.

Consulte Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte.

Distribuição de pacotes a partir do equipamento

Os pacotes distribuídos por meio da solução serão implantados nos dispositivos gerenciados apenas se o item de inventário estiver designado para executar no sistema operacional do dispositivo.

Por exemplo, se o item de inventário estiver definido somente para Windows 7, ele não será implantado em dispositivos com Windows 8.

Além disso, os pacotes só serão implantados em dispositivos que atendam aos requisitos do rótulo. Por exemplo, se o pacote estiver configurado para ser implantado em um rótulo nomeado *Escritório A*, ele não será implantado em dispositivos que não estejam rotulados como *Escritório A*. Quando um equipamento cria um item de inventário de aplicativo, ele registra apenas os sistemas operacionais nos quais o item foi instalado no registro de detalhe do inventário.

Para implantar as Instalações gerenciadas, é preciso selecionar uma opção de execução e uma janela de implantação. Consulte Utilização de instalações gerenciadas.

Distribuição de pacotes a partir de locais de download alternativos e Compartilhamento de replicações

É possível distribuir pacotes a partir de locais de download alternativos e Compartilhamento de replicações.

Essa distribuição é útil quando:

- Você tem sites remotos com largura de banda limitada que podem apresentar problemas no acesso ao equipamento.
- Você deseja evitar grandes armazenamentos de pacotes de distribuição no equipamento.

Sobre locais de download alternativos

Locais de download alternativos são dispositivos gerenciados que podem hospedar os arquivos necessários para distribuir software da solução para outros dispositivos gerenciados.

Um local alternativo de download pode ser qualquer local de rede que possua todos os arquivos necessários para a instalação de um aplicativo específico. É possível distribuir pacotes a partir de locais de download alternativos, incluindo um endereço de UNC ou fonte DFS. Os protocolos CIFS e SMB, servidores Samba e soluções de servidores de arquivos são compatíveis. O local é especificado ao criar uma Instalação gerenciada.

Consulte Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte.

Sobre os compartilhamentos de replicação

Compartilhamentos de replicação são dispositivos que mantêm cópias dos arquivos para a distribuição. Os compartilhamentos de replicação são especialmente úteis para dispositivos gerenciados implantados em várias localizações geográficas.

Por exemplo, ao usar o Compartilhamento de replicação, um dispositivo em Nova York pode fazer o download de arquivos a partir de outro dispositivo no mesmo escritório, em vez de fazer o download desses arquivos a partir de uma solução em Los Angeles. Um Compartilhamento de replicações é uma replicação completa de ativos digitais gerenciada automaticamente pelo equipamento. Sempre que um Compartilhamento de replicação for especificado por um rótulo, os dispositivos nestes rótulos buscarão arquivos no Compartilhamento de replicação.

O Agente do KACE sempre procura arquivos de distribuição na solução se nenhum compartilhamento de replicação for especificado para qualquer rótulo aplicado a um dispositivo. Se a solução usar vários compartilhamentos de replicação, o agente fará uma seleção aleatória.

Consulte Utilização de compartilhamentos de replicações.

Distribuição de aplicativos para dispositivos do Mac OS X

A solução fornece vários métodos para distribuir aplicativos, atualizações e arquivos para dispositivos Mac OS X.

Sobre os instaladores e pacotes simples

Na plataforma Apple Mac OS X, há um instalador universal com o arquivo de extensão usual PKG Você não pode carregar diretamente um arquivo PKG, pois esses arquivos consistem em diretórios de baixo nível e os navegadores da Web não podem processar o carregamento de diretórios inteiros.

Pacotes (APP) planos, que podem ser instalados ao arrastá-los para a pasta *Aplicativos* no Mac; não necessita de instaladores. No entanto, esses pacotes APP também devem ser arquivados, uma vez que consistem em diretórios de baixo nível, como os pacotes do instalador.

É possível arquivar instaladores junto com aplicativos simples. O equipamento executa primeiro os instaladores e, em seguida, copia os aplicativos para a pasta *Aplicativos*.

Implantações de pacote suportados no Mac OS X

As implantações do pacote suportado são PKG, DMG, ZIP, TGZ e TAR.GZ.

Se você empacotar arquivos como uma imagem de disco, o equipamento monta e desmonta silenciosamente. Esta seção fornece exemplos de cada tipo de implantação. Para cada um desses exemplos, você já deve ter carregado o arquivo para o equipamento antes da criação do pacote de Instalação gerenciado. A Quest recomenda que você instale o aplicativo em um dispositivo de teste. Uma vez que o Agente do KACE se conecta à solução, ela cria um item de inventário e um pacote de instalação gerenciada para o aplicativo.

Utilização de instalações gerenciadas

Instalações gerenciadas (MI) são o mecanismo primário para implantar ou remover aplicativos dos dispositivos gerenciados. Cada Instalação gerenciada (MI) descreve um título de aplicativo específico e a versão a ser instalada ou removida, incluindo comandos de instalação, arquivos de instalação e dispositivos de destino (identificados por rótulo).

Instalações gerenciadas sempre ocorrem enquanto os dispositivos gerenciados carregam dados de inventário para a solução. Dessa forma, a solução sempre confirma se a instalação é realmente necessária antes de realizá-la. Os pacotes de instalação podem ser configurados para serem executados de forma silenciosa ou sem interação do usuário. As Instalações gerenciadas podem incluir parâmetros de instalação, de desinstalação e de linha de comando.

As instalações gerenciadas exigem conexões de rede ativas com a solução. Se a conexão for interrompida durante uma instalação, o processo continuará quando o agente se reconetar.

No Windows, as implantações de pacote da instalação gerenciada mais comuns são arquivos MSI, EXE e ZIP.

As implantações de pacote com suporte em dispositivos Linux são arquivos RPM, ZIP, BIN, TGZ e TAR.GZ.

Adicionar aplicativos ao inventário

Antes de criar uma Instalação gerenciada, os arquivos que você deseja implantar devem ser associados a um aplicativo na página *Software*. Se o aplicativo ainda não está na página *Software*, você pode adicioná-lo.

Para adicionar um aplicativo que não está na página *Software*, proceda da seguinte forma:

- Instale o aplicativo em um dispositivo gerenciado e, em seguida, solicitar uma atualização do inventário do dispositivo. Consulte Forçar de atualizações do inventário.
- Adicione manualmente o aplicativo ao inventário. Consulte Adição manual de aplicativos para o inventário da página Software.

CAU **CUIDADO: Se o nome de exibição do item de inventário de aplicativos não corresponder exatamente ao nome que o aplicativo registra em *Adicionar/Remover* programas, a solução pode tentar implantar um pacote repetidamente, embora ele já esteja implantado. Para resolver este problema, adicione o aplicativo à lista do inventário *Software* e use o nome do aplicativo registrado na instalação gerenciada.**

Sobre a criação de instalações gerenciadas

É possível criar instalações gerenciadas para itens exibidos na página *Software*.

Consulte:

- Criar instalações gerenciadas em dispositivos Windows
- Criação de instalações gerenciadas para dispositivos macOS X
- Criação de instalações gerenciadas para arquivos RPM.
- Criação de Instalações gerenciadas para arquivos TAR.GZ
- Criação de instalações gerenciadas para arquivos ZIP.

Para criar pacotes com configurações especiais como parâmetros, rótulos ou definições de implantação, é possível criar diversos pacotes de distribuição para um único item de inventário. Entretanto, a Instalação gerenciada não pode ser verificada para mais de um item de inventário porque ela verifica a existência de apenas um item de inventário.

Para cada um desses exemplos, é necessário já ter carregado o arquivo para a solução antes de criar o pacote de Instalação gerenciada. A Quest recomenda instalar o aplicativo em um dispositivo de teste, aguardando o tempo necessário para que o Agente do KACE se conecte à solução e crie um item de inventário para o aplicativo e, então, criando o pacote de Instalação gerenciada a partir do aplicativo.

NOTA: A implantação do agente é abordada em Provisionamento do Agente do KACE. Para informações sobre como atualizar uma versão existente do Agente, consulte Carregamento manual de Atualizações do agente.

Sobre os parâmetros de instalação

É possível adicionar parâmetros de instalação às definições de pacotes usadas para distribuir e instalar aplicativos em dispositivos gerenciados.

As definições de pacotes podem conter os tipos de arquivos MSI, EXE, ZIP e outros tipos para a implantação do aplicativo. Se um administrador instala o arquivo em um dispositivo local executando um único arquivo, arquivo BAT ou VBScript, o pacote poderá ser instalado remotamente pela solução.

Para simplificar o processo de distribuição e instalação, a definição do pacote também pode conter parâmetros que são passados para o instalador no tempo de execução no dispositivo local. Por exemplo, é possível utilizar os parâmetros como as configurações de instalação personalizadas para ignorar uma reinicialização automática.

Identificação de parâmetros compatíveis com os arquivos do instalador

É possível exibir os parâmetros suportados pelos arquivos do instalador a partir da linha de comando do Windows.

1. Abra um prompt de comando.
2. Acesse o diretório que contém o instalador de destino.

   Por exemplo: `c:\...\adobe.exe`

3. Digite o **nome do arquivo** /?

   Por exemplo: `adobe.exe /?`

   Se esse pacote aceitar parâmetros, eles serão exibidos. Por exemplo: `/quiet, /norestart`.

4. Use as definições de parâmetros identificadas para atualizar a definição do pacote.

Para obter mais informações, consulte a documentação do fornecedor do aplicativo.

Criar instalações gerenciadas em dispositivos Windows

É possível criar instalações gerenciadas para implantar software em dispositivos com Windows gerenciados pelo Agente.

Ao criar Instalações gerenciadas para a plataforma Windows, é possível especificar se as mensagens serão exibidas aos usuários antes e depois da instalação. Também é possível indicar se o pacote será implantado quando o usuário estiver conectado ou não e limitar a implantação a um rótulo específico.

Para detalhes específicos sobre a criação de uma Instalação gerenciada para arquivos MSI, EXE ou ZIP, consulte Exemplos de implantações comuns no Windows.

Para distribuir aplicativos a dispositivos gerenciados, você deve anexar os ativos digitais, que são os arquivos necessários para a instalação, aos aplicativos. Além disso, você deve selecionar os sistemas operacionais com suporte para os aplicativos. Consulte Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte.

1. Acesse a página *Detalhes da instalação gerenciada*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Distribuição** e em **Instalações gerenciadas**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na guia *Configurar*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	Um nome que identifica a instalação gerenciada. Esse nome aparece na página *Instalações gerenciadas*.
Execução	A configuração de implantação do pacote. As opções são: • **Desativado**: Não implante o pacote. • **A qualquer hora**: Implante o pacote na próxima oportunidade, como a próxima vez que o Agente do KACE reportar as informações de inventário para a solução. • **Na inicialização**: Implante o pacote na próxima vez em que o dispositivo for inicializado.

Opção	Descrição
	NOTA: Se no dispositivo houver uma configuração de Política de Grupo ou Active Directory que mostre uma mensagem que o usuário deve confirmar antes de se conectar, pacotes não são implantados nem scripts executados até que a mensagem seja confirmada. • **Após login**: Implante o pacote depois que o usuário se conectar, mas antes de o desktop carregar. • **Com o usuário conectado**: Implante o pacote enquanto o usuário estiver conectado. • **Com o usuário desconectado**: Implante o pacote apenas quando o dispositivo estiver em execução e o usuário estiver desconectado.
Inventário	Indique se você deseja implantar o título de software do **Software catalogado** ou de todos os **Softwares** selecionando uma dessas opções. • Para procurar por um título específico, comece a preencher o campo *Software* ou *Software catalogado*. **NOTA: Recuperar apenas licenças de software não utilizadas.** O nome do software que você deseja desinstalar aparece nesse campo por padrão. Para obter mais informações, consulte Recuperar licenças de software não utilizadas. • Se desejar exibir somente o software que apresenta um ou mais arquivos associados, selecione **Exibir software somente com um arquivo associado**.
Arquivo associado	Um título de software e de software catalogado pode apresentar um ou mais arquivos anexados, conforme a necessidade. Indique se deseja selecionar um arquivo específico associado ao título de software selecionado. • **Selecionar o arquivo associado**: Selecione essa opção se desejar associar um arquivo. É possível selecionar um arquivo na lista. Se você souber o nome do arquivo, comece a digitá-lo na caixa e selecione-o nas entradas disponíveis na lista. • **Não associar arquivo**: Selecione essa opção se não desejar associar um arquivo.

Opção	Descrição
Local alternativo	Especifica o local de onde os arquivos podem ser baixados para uma determinada Instalação gerenciada. **Caminho**: Digite o local onde o Agente do KACE pode obter os arquivos digitais de instalação. **Soma de verificação**: Insira uma soma de verificação alternativa (MD5) que corresponda à soma de verificação MD5 no compartilhamento de arquivos remotos. Se não for informada uma soma de verificação, o ativo digital no compartilhamento de arquivos deve corresponder ao ativo associado ao pacote de implantação na solução . Além disso, o caminho do destino deve incluir o nome completo do arquivo (por exemplo, `\\fileserver_one\software\adobe.exe`). Você pode criar a soma de verificação com qualquer ferramenta, inclusive o KDeploy.exe, instalado com o Agente do KACE. **Para criar uma soma de verificação usando o KDeploy.exe:** 1. Em um dispositivo com o Agente do KACE instalado, abra um prompt de comando ou uma janela de terminal. 2. Acesse o diretório de instalação do Quest KACE. Por exemplo: Dispositivos com Windows de 32 bits: `C:\Program Files\Quest\KACE` Dispositivos com Windows de 64 bits: `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE` Dispositivos Mac OS X: `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin` 3. Digite o seguinte comando: KDeploy -hash=**filename** em que **nome do arquivo** é o caminho UNC do arquivo. Se o caminho contiver espaços, coloque-o todo entre aspas. 4. Pressione **Ctrl C** ou **Command C** para copiar a soma de verificação MD5. Você poderá então colá-la em outros arquivos, por exemplo, no Bloco de Notas. **Credencial**: Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha.

Opção	Descrição
	NOTA: Se o dispositivo de destino fizer parte de um rótulo de replicação, a solução não buscará as aplicações no local alternativo de download. Você também pode editar um rótulo ou criar um rótulo para especificar o local alternativo globalmente. Entretanto, como esse rótulo não pode ser específico a uma instalação gerenciada, não é possível especificar uma soma de verificação alternativa para combinar à soma de verificação no compartilhamento do arquivo remoto. Consulte Distribuição de pacotes a partir de locais de download alternativos e Compartilhamento de replicações e Adição ou edição de rótulos manuais.
Instalação padrão	Usa os comandos padrão durante a instalação. **Parâmetros adicionais**: Especifique o comportamento a instalação da seguinte forma: • O comprimento máximo do campo é 256 caracteres. Se o caminho ultrapassar esse limite, aponte para um arquivo BAT na linha de comando que contenha o caminho e o comando. • Se o caminho do arquivo contém espaços, coloque todo o caminho entre aspas. Por exemplo: `"\\kace_share\demo files\share these files\setup.bat"`
Substituir instalação padrão	Especificar os parâmetros completos de linha de comando. Consulte a documentação sobre Linha de comando MSI para saber as opções de execução disponíveis. • **Desinstalar**: Desinstalar o aplicativo a partir da linha de comando. • **Executar apenas comando (não fazer download do arquivo)**: Executar linha de comando apenas. • **Não prefixar msiexec.exe**: Evitar que o equipamento adicione `msiexec.exe` ao início do arquivo.
Excluir arquivos baixados	Exclui arquivos quando a implantação for concluída.
ITNinja	Dicas de implantação de ITNinja. Essas dicas estarão disponíveis somente se você compartilhar dados de uso. Consulte Configuração de preferências de compartilhamento de dados.

3. Especifique as configurações de implantação na guia *Implantar*:

Opção	Descrição
Todos os dispositivos	Implanta em todos os dispositivos. Desmarque a caixa de seleção para limitar a implantação a certos rótulos ou dispositivos.
Restringir a rótulos	Limita a implantação a dispositivos que pertençam a rótulos especificados. Para selecionar rótulos, clique em **Editar**, arraste os rótulos para a janela *Limitar implantação a* e clique em **Salvar**. Se você tiver selecionado um rótulo com compartilhamento de replicação ou um local de download alternativo, o equipamento copia os ativos digitais daquele compartilhamento de replicação ou local de download alternativo ao invés de carregá-los diretamente do equipamento. **NOTA:** A solução utiliza o Compartilhamento de replicação antes de utilizar o local alternativo KACE.
Dispositivos	Limitar implantação a dispositivos específicos. Na lista suspensa, selecione os dispositivos em que o aplicativo será implantado. Para filtrar a lista, digite alguns caracteres no campo *Dispositivos*. O número próximo ao campo indica o número de dispositivos disponíveis. **NOTA: Recuperar apenas licenças de software não utilizadas.** Todos os dispositivos dos quais você deseja remover o software aplicável são listados. Você pode editar a lista de dispositivos, conforme necessário. Para remover o software de todos os dispositivos, basta selecionar, conforme descrito acima. Para obter mais informações, consulte Recuperar licenças de software não utilizadas.

4. Especifique as configurações de notificação do usuário na guia Notificar

Opção	Descrição
Alertar usuário antes de executar	Exibir uma mensagem em dispositivos gerenciados antes da instalação. Quando você clica nesta opção, os seguintes campos são exibidos: • **Mensagem**: A mensagem que aparece nos dispositivos gerenciados antes de iniciar a instalação. Ele começa com opções de soneca que permitem que o usuário execute a instalação gerenciada posteriormente. • **Tempo limite**: O período, em minutos, durante o qual a mensagem é exibida. • **Ação**: A ação realizada no final do período de **Tempo limite de mensagem inicial**. As opções são **Instalar mais tarde** ou **Instalar agora**. Selecione **Instalar agora** para instalar

Opção	Descrição
	o aplicativo imediatamente, ou **Instalar depois** para adiar a instalação até que o usuário responda. Instalar depois é útil quando você quer notificar o usuário de uma instalação ou reinicialização antes que ocorra.
Mensagem inicial	Exibir uma mensagem em dispositivos gerenciados antes da instalação. Quando você clica nesta opção, os seguintes campos são exibidos: • **Mensagem**: A mensagem que aparece nos dispositivos gerenciados antes de iniciar a instalação. • **Tempo limite**: O período, em minutos, durante o qual a mensagem é exibida. • **Ação**: A ação realizada no final do período de **Tempo limite de mensagem inicial**. As opções são **Instalar mais tarde** ou **Instalar agora**. Selecione **Instalar agora** para instalar o aplicativo imediatamente, ou **Instalar depois** para adiar a instalação até que o usuário responda. Instalar depois é útil quando você quer notificar o usuário de uma instalação ou reinicialização antes que ocorra.
Mensagem de conclusão	Exibir uma mensagem nos dispositivos gerenciados após a conclusão da instalação. Quando você clica nesta opção, os seguintes campos são exibidos: • **Mensagem**: A mensagem que aparece nos dispositivos gerenciados quando a instalação for concluída. • **Tempo limite**: O período, em minutos, durante o qual a mensagem é exibida.

5. Selecione as opções na guia Cronograma:

Opção	Descrição
Janela de implantação Início Fim	A hora, no formato de 24 horas, de início e fim da implantação do pacote. A hora da *Janela de implantação* afetam todas as opções de *Ação*. Além disso, os intervalos de execução definidos nas *Configurações* da solução interagem com ou substituem a janela de implantação de pacotes específicos.
Ordem	A ordem de instalação ou desinstalação dos aplicativos. O menor valor é implantado primeiro. Se uma ação de instalação e uma ação de desinstalação tiverem o mesmo valor de ordem, a ação de desinstalação será realizada primeiro.

Opção	Descrição
	NOTA: As instalações gerenciadas são sempre implantadas em ordem, independentemente de seus pacotes de software especificados serem provenientes do catálogo de software ou da lista de software. As instalações gerenciadas com uma ordem de implantação mais baixa sempre impedem que outras instalações gerenciadas sejam executadas até que sejam instaladas com êxito ou excedam os tempos de repetição especificados.
Máximo de tentativas	O número máximo de tentativas, entre 0 e 99, para indicar o número de vezes que o equipamento tentará instalar o pacote. Se você especificar 0, a solução tentará a instalação indefinidamente.

6. Clique em **Salvar**.

Exemplos de implantações comuns no Windows

As implantações de pacote da instalação gerenciada mais comuns são arquivos MSI, EXE e ZIP.

Exemplo de MSI padrão

Usar arquivos MSI é uma forma fácil e independente de implantar software em dispositivos Windows. Se seu arquivo MSI não necessita de qualquer transformação ou personalização especial, a implantação é simples.

Arquivos MSI exigem uma chave `/i` ao usar outras caves com uma instalação.

A linha de parâmetro da solução não exige o nome do arquivo ou a sintaxe `msiexec`. Somente a entrada `/*` é necessária:

`/qn /I` (Correto)

`msiexec /I /qn` (Incorreto)

NOTA: Para usar parâmetros com arquivos MSI, todos os dispositivos de destino devem possuir a mesma versão do Instalador do Windows (disponível na Microsoft). Algumas chaves podem não estar ativas em versões mais antigas. A versão mais atual do Instalador do Windows pode ser distribuída para dispositivos a partir da solução.

Tip: **DICA:** Se você está usando o Windows Installer 3.0 ou superior, é possível identificar os parâmetros suportados ao selecionar o programa **Executar** disponível no menu *Iniciar*. Digite msiexec na janela pop-up. Uma janela que mostra os parâmetros suportados é exibida.

Exemplo de EXE padrão

Arquivos EXE são semelhantes a arquivos MSI, com uma exceção.

As diferenças entre arquivos EXE e arquivos MSI são: /I não é necessário na linha *Parâmetros de execução* ao usar um arquivo EXE.

Ao se usar um arquivo executável, costuma ser útil identificar os parâmetros de chave para uma instalação silenciosa. Para alterar parâmetros, especifique /? no campo *Parâmetros de execução*.

Criação de instalações gerenciadas para arquivos ZIP.

Implantar um software usando um arquivo ZIP é uma forma prática de empacotar softwares quando são necessários múltiplos arquivos para implantar um título.

Por exemplo, um título de software pode requerer um arquivo `setup.exe`, arquivos de configuração e arquivos de dados. Se você possui um CD-ROM contendo um grupo de arquivos necessários para instalar um determinado aplicativo, é possível compactá-los em um arquivo ZIP e carregá-los na solução para implantação.

NOTA: O Agente do KACE executa automaticamente pacotes de implantação com extensão MSI e EXE.

NOTA: Além disso, é possível criar um arquivo ZIP que contenha diversos arquivos e que direcione o equipamento para descompactar o arquivo e executar um arquivo específico. Insira o nome do arquivo que você deseja executar no campo de comando (executável) no pacote de implantação (por exemplo, `runthis.exe`).

Para distribuir aplicativos a dispositivos gerenciados, você deve anexar os ativos digitais, que são os arquivos necessários para a instalação, aos aplicativos. Além disso, você deve selecionar os sistemas operacionais com suporte para os aplicativos. Consulte Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte.

1. Acesse o local que contém os arquivos de instalação necessários, selecione todos os arquivos e crie um arquivo ZIP através de um utilitário, como o WinZIP®.
2. Faça login no Console do administrador da solução.
3. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
4. Criar um item de inventário para a implantação de destino.

   Isso pode ser feito manualmente na página *Inventário* > *Software* ou instalando o pacote em um dispositivo que se conecta regularmente à solução. Consulte Sobre a página Software.

5. Associe o arquivo ZIP ao item de inventário e carregue-o no equipamento:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Distribuição** e em **Instalações gerenciadas**.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
   c. Selecione o título do aplicativo ao qual o arquivo ZIP está associado na lista suspensa *Software*. Para ver todos os títulos de aplicativos, desmarque a caixa de seleção **Exibir apenas registros com um arquivo associado**.
6. No campo *Parâmetros adicionais*, especifique o comando completo com argumentos.

   Por exemplo: `setup.exe /qn`

7. Especifique as configurações adicionais conforme necessário.

   Consulte Criar instalações gerenciadas em dispositivos Windows.

8. Clique em **Salvar**.

Criação de instalações gerenciadas para arquivos RPM.

É possível criar instalações gerenciadas para implantar software em dispositivos com Linux usando arquivos RPM.

Para distribuir aplicativos a dispositivos gerenciados, você deve anexar os ativos digitais, que são os arquivos necessários para a instalação, aos aplicativos. Além disso, você deve selecionar os sistemas operacionais com suporte para os aplicativos. Consulte Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte.

1. Acesse a página *Detalhes da instalação gerenciada*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Distribuição** e em **Instalações gerenciadas**.

c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Na lista suspensa *Software*, selecione um título de software. Para procurar por um título, comece a digitar no campo *Software*.

   Por padrão, o agente do KACE tenta instalar o arquivo RPM usando o seguinte comando. Geralmente, esse comando é suficiente para instalar um novo pacote ou atualizar um pacote existente para uma nova versão:

   `rpm -U` **packagename.rpm**

   Se você selecionar um arquivo ZIP, TGZ ou TAR.GZ, os conteúdos serão descompactados e o diretório-raiz será pesquisado para todos os arquivos RPM. O comando de instalação é executado para cada um desses arquivos. O equipamento localiza todos os arquivos RPM no nível superior de um arquivo automaticamente, dessa forma é possível instalar mais de um pacote de cada vez. Também é possível criar um arquivo contendo um shell script e especificar que o nome do script é o comando completo. O equipamento executa esse comando se o encontrar, caso contrário, um registro de erro é gerado.

   Os parâmetros padrão são utilizados caso não tenham sido feitas especificações no campo *Parâmetros de execução*.

   Você pode incluir curingas nos nomes de arquivo usados. Coloque o nome de arquivo em aspas simples ou duplas se o nome do arquivo contiver espaços. Os arquivos são extraídos em um diretório em `/tmp` que se torna o diretório de trabalho atual do comando.

   NOTA: No Red Hat Linux, você não precisa incluir qualquer outro arquivo no seu arquivo se desejar apenas executar seu script.

   Se a variável de ambiente path da conta-raiz não inclui o diretório de trabalho atual e você deseja executar um script shell ou outro executável incluído em um arquivo, especifique o caminho relativo para o executável no campo *Linha de comando completa*. O comando é executado dentro de um diretório com os arquivos extraídos.

   Por exemplo, para executar um script shell chamado `installThis.sh`, compacte-o com um arquivo RPM e digite o comando: ./installThis.sh no campo *Comando de instalação*. Se você o arquivou em outro diretório, o campo *Comando de instalação* é:

   `./dir/filename.sh`

   Esses exemplos, bem como algumas outras funções da solução, assumem que `sh` está no caminho da raiz. Se você estiver usando outra linguagem de script, poderá ser necessário especificar o caminho completo para o processador de comando que você quer executar no comando de instalação, como:

   `/bin/sh ./`**filename**`.sh`

   Inclua os argumentos pertinentes para um script autônomo batch.

   Se você marcou a caixa de seleção de desinstalação nos detalhes da IG, o Agente do KACE executará o seguinte comando no arquivo RPM separado ou em cada arquivo RPM encontrado no arquivo, removendo os pacotes automaticamente:

   `//usr/sbin/rpm -e` **packagename**`.rpm`

   O pacote é removido apenas se o arquivo ou pacote foram baixados para o dispositivo. Se você selecionar a caixa de seleção *Desinstalar usando a linha de comando completa*, especifique um comando completo no campo *Comando de instalação* para garantir que o comando de remoção adequado seja executado no pacote correto. Como nenhum pacote está carregado neste caso, especifique o caminho no banco de dados de instalação onde o recibo do pacote está armazenado.

3. Se o pacote necessitar de opções adicionais, forneça a informação a seguir:

Opção	Descrição
Nome	Um nome que identifica a instalação gerenciada. Esse nome aparece na página *Instalações gerenciadas*.

Opção	Descrição
Execução	Selecione o horário mais adequado para a implantação desse pacote. Para a plataforma Linux, as opções são **A qualquer momento (próximo disponível)** e **Desativado**.
Inventário	Indique se você deseja implantar o título de software do **Software catalogado** ou de todos os **Softwares** selecionando uma dessas opções. • Para procurar por um título específico, comece a preencher o campo *Software* ou *Software catalogado*. NOTA: **Recuperar apenas licenças de software não utilizadas.** O nome do software que você deseja desinstalar aparece nesse campo por padrão. Para obter mais informações, consulte Recuperar licenças de software não utilizadas. • Se desejar exibir somente o software que apresenta um ou mais arquivos associados, selecione **Exibir software somente com um arquivo associado**.
Arquivo associado	Um título de software e de software catalogado pode apresentar um ou mais arquivos anexados, conforme a necessidade. Indique se deseja selecionar um arquivo específico associado ao título de software selecionado. • **Selecionar o arquivo associado**: Selecione essa opção se desejar associar um arquivo. É possível selecionar um arquivo na lista. Se você souber o nome do arquivo, comece a digitá-lo na caixa e selecione-o nas entradas disponíveis na lista. • **Não associar arquivo**: Selecione essa opção se não desejar associar um arquivo.
Local alternativo	Especifica o local de onde os arquivos podem ser baixados para uma determinada Instalação gerenciada. **Caminho**: Digite o local onde o Agente do KACE pode obter os arquivos digitais de instalação. **Soma de verificação**: Insira uma soma de verificação alternativa (MD5) que corresponda à soma de verificação MD5 no compartilhamento de arquivos remotos. Se não for informada uma soma de verificação, o ativo digital no compartilhamento de arquivos deve corresponder ao ativo associado ao pacote de implantação na solução . Além disso, o caminho do destino deve incluir o nome completo do arquivo (por exemplo, `\\fileserver_one\software\adobe.exe`). Você pode criar a soma

Opção	Descrição
	de verificação com qualquer ferramenta, inclusive o KDeploy.exe, instalado com o Agente do KACE. **Para criar uma soma de verificação usando o KDeploy.exe:** 1. Em um dispositivo com o Agente do KACE instalado, abra um prompt de comando ou uma janela de terminal. 2. Acesse o diretório de instalação do Quest KACE. Por exemplo: Dispositivos com Windows de 32 bits: `C:\Program Files\Quest\KACE` Dispositivos com Windows de 64 bits: `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE` Dispositivos Mac OS X: `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin` 3. Digite o seguinte comando: KDeploy -hash=**filename** em que **nome do arquivo** é o caminho UNC do arquivo. Se o caminho contiver espaços, coloque-o todo entre aspas. 4. Pressione **Ctrl C** ou **Command C** para copiar a soma de verificação MD5. Você poderá então colá-la em outros arquivos, por exemplo, no Bloco de Notas. **Credencial**: Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha. **NOTA:** Se o dispositivo de destino fizer parte de um rótulo de replicação, a solução não buscará as aplicações no local alternativo de download. Você também pode editar um rótulo ou criar um rótulo para especificar o local alternativo globalmente. Entretanto, como esse rótulo não pode ser específico a uma instalação gerenciada, não é possível especificar uma soma de verificação alternativa para combinar à soma de verificação no compartilhamento do arquivo remoto. Consulte Distribuição de pacotes a partir de locais de download alternativos e Compartilhamento de replicações e Adição ou edição de rótulos manuais.
Comando de instalação	Opções do comando de instalação.
Instalação padrão	Selecione essa opção se você tiver um arquivo RPM e desejar que o equipamento execute o comando de instalação padrão. Dispositivos Linux usam: rpm [-U | parâmetros de execução] "**packagename**.tgz"

Opção	Descrição
	Parâmetros adicionais: (Opcional) Se você selecionar **Usar padrão,** especifique os parâmetros para o uso. Os parâmetros adicionais não são necessários se você tiver um arquivo RPM. Digite um valor para substituir (Padrão`-U` padrão). Por exemplo, se você configurar os **Parâmetros de execução** como: -ivh --replacepkgs, o comando a ser executado no dispositivo é: `rpm -ivh -replacepkgs package.rpm`
Substituir instalação padrão	Selecione essa opção para especificar a linha completa de comando. Se você estiver usando um arquivo, este comando será executado em todos os arquivos RPM encontrados.
Desinstalar	Remover o pacote do dispositivo pela linha de comando. Se você tiver especificado um comando no campo *Linha de comando completa*, o comando será executado. Caso contrário, o Agente do KACE tentará executar o comando, que é geralmente para remover o pacote.
Executar apenas comando (não fazer download do arquivo)	Executar comando apenas. Isso não fará download do ativo digital.
Excluir arquivos baixados	Exclui arquivos quando a implantação for concluída.
ITNinja	Dicas de implantação de ITNinja. Essas dicas estarão disponíveis somente se você compartilhar dados de uso. Consulte Configuração de preferências de compartilhamento de dados.

4. Especifique as configurações de implantação na guia Implantar:

Opção	Descrição
Todos os dispositivos	Implanta em todos os dispositivos. Desmarque a caixa de seleção para limitar a implantação a certos rótulos ou dispositivos.
Restringir a rótulos	Limita a implantação a dispositivos que pertençam a rótulos especificados. Para selecionar rótulos, clique em **Editar**, arraste os rótulos para a janela *Limitar implantação a* e clique em **Salvar**. Se você tiver selecionado um rótulo com compartilhamento de replicação ou um local de download alternativo, o equipamento copia os ativos digitais daquele compartilhamento de replicação ou local de download alternativo ao invés de carregá-los diretamente do equipamento. **NOTA:** A solução utiliza o Compartilhamento de replicação antes de utilizar o local alternativo KACE.

Opção	Descrição
Dispositivos	Limitar implantação a dispositivos específicos. Na lista suspensa, selecione os dispositivos em que o aplicativo será implantado. Para filtrar a lista, digite alguns caracteres no campo *Dispositivos*. O número próximo ao campo indica o número de dispositivos disponíveis. **NOTA: Recuperar apenas licenças de software não utilizadas.** Todos os dispositivos dos quais você deseja remover o software aplicável são listados. Você pode editar a lista de dispositivos, conforme necessário. Para remover o software de todos os dispositivos, basta selecionar, conforme descrito acima. Para obter mais informações, consulte Recuperar licenças de software não utilizadas.

5. Especifique as configurações de notificação do usuário na guia Notificar:

Opção	Descrição
Alertar usuário antes de executar	Exibir uma mensagem em dispositivos gerenciados antes da instalação. Quando você clica nesta opção, os seguintes campos são exibidos: • **Mensagem**: A mensagem que aparece nos dispositivos gerenciados antes de iniciar a instalação. Ele começa com opções de soneca que permitem que o usuário execute a instalação gerenciada posteriormente. • **Tempo limite**: O período, em minutos, durante o qual a mensagem é exibida. • **Ação**: A ação realizada no final do período de **Tempo limite de mensagem inicial**. As opções são **Instalar mais tarde** ou **Instalar agora**. Selecione **Instalar agora** para instalar o aplicativo imediatamente, ou **Instalar depois** para adiar a instalação até que o usuário responda. Instalar depois é útil quando você quer notificar o usuário de uma instalação ou reinicialização antes que ocorra.
Mensagem inicial	Exibir uma mensagem em dispositivos gerenciados antes da instalação. Quando você clica nesta opção, os seguintes campos são exibidos: • **Mensagem**: A mensagem que aparece nos dispositivos gerenciados antes de iniciar a instalação. • **Tempo limite**: O período, em minutos, durante o qual a mensagem é exibida. • **Ação**: A ação realizada no final do período de **Tempo limite de mensagem inicial**. As opções são **Instalar mais tarde** ou **Instalar agora**. Selecione **Instalar agora** para instalar

Opção	Descrição
	o aplicativo imediatamente, ou **Instalar depois** para adiar a instalação até que o usuário responda. Instalar depois é útil quando você quer notificar o usuário de uma instalação ou reinicialização antes que ocorra.
Mensagem de conclusão	Exibir uma mensagem nos dispositivos gerenciados após a conclusão da instalação. Quando você clica nesta opção, os seguintes campos são exibidos: • **Mensagem**: A mensagem que aparece nos dispositivos gerenciados quando a instalação for concluída. • **Tempo limite**: O período, em minutos, durante o qual a mensagem é exibida.

6. Selecione as opções apropriadas na guia Cronograma:

Opção	Descrição
Janela de implantação Início Fim	A hora, no formato de 24 horas, de início e fim da implantação do pacote. A hora da *Janela de implantação* afetam todas as opções de *Ação*. Além disso, os intervalos de execução definidos nas *Configurações* da solução interagem com ou substituem a janela de implantação de pacotes específicos.
Ordem	A ordem de instalação ou desinstalação dos aplicativos. O menor valor é implantado primeiro. Se uma ação de instalação e uma ação de desinstalação tiverem o mesmo valor de ordem, a ação de desinstalação será realizada primeiro. **NOTA:** As instalações gerenciadas são sempre implantadas em ordem, independentemente de seus pacotes de software especificados serem provenientes do catálogo de software ou da lista de software. As instalações gerenciadas com uma ordem de implantação mais baixa sempre impedem que outras instalações gerenciadas sejam executadas até que sejam instaladas com êxito ou excedam os tempos de repetição especificados.
Máximo de tentativas	O número máximo de tentativas, entre 0 e 99, para indicar o número de vezes que o equipamento tentará instalar o pacote. Se você especificar 0, a solução tentará a instalação indefinidamente.

7. Clique em **Salvar**.

Criação de Instalações gerenciadas para arquivos TAR.GZ

A implantação de software usando um arquivo TAR.GZ é uma forma prática de compactar um software quando é necessário mais de um arquivo para implantar em um determinado título de software.

Por exemplo, alguns aplicativos exigem vários arquivos, como RPM, configuração e arquivos de dados, para a implantação. É possível empacotar esses arquivos em um arquivo TAR.GZ, carregar na solução e criar instalações gerenciadas que usam os arquivos TAR.GZ.

Para distribuir aplicativos a dispositivos gerenciados, você deve anexar os ativos digitais, que são os arquivos necessários para a instalação, aos aplicativos. Além disso, você deve selecionar os sistemas operacionais com suporte para os aplicativos. Consulte Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte.

1. Use os dois comandos a seguir para criar um arquivo TAR.GZ:
   a. `tar -cvf` **filename**`.tar` **packagename**`.rpm`
   b. `gzip` **filename**`.tar`

   Isso cria **filename**`.tar.gz`
2. Faça login no Console do administrador da solução.
3. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
4. Criar um item de inventário para a implantação de destino.

   Isso pode ser feito manualmente na página *Inventário* > *Software* ou instalando o pacote em um dispositivo gerenciado que se conecta regularmente à solução. Consulte Sobre a página Software.
5. Associe o arquivo TAR.GZ ao item de inventário e carregue-o no equipamento:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Distribuição** e em **Instalações gerenciadas**.
   b. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
   c. Selecione o título de aplicativo ao qual o arquivo TAR.GZ está associado na lista suspensa *Software*.

      Durante a instalação, o arquivo é descompactado e o comando de instalação é executado em cada pacote RPM.

      Se nenhum *Parâmetro adicional* for fornecido, o parâmetro `-U` é utilizado.

      Você não precisa especificar uma linha de comando completa. O equipamento executa sozinho o comando de instalação. O dispositivo Linux tenta instalar usando:

      `rpm [-U | Run Parameters] "`**packagename**`.tgz"`
   d. **Opcional**: Se você tiver vários arquivos, crie um arquivo ZIP com eles e direcione o equipamento para descompactar o arquivo e executar um arquivo específico.

      Para isso, insira o nome do arquivo que você deseja executar no campo de comando (executável) no pacote de implantação (por exemplo, runthis.exe). Fornecer detalhes adicionais do pacote. Consulte Utilização de instalações gerenciadas.
   e. Clique em **Salvar**.

O Agente do KACE executa automaticamente os pacotes de implantação com extensões RPM.

Criação de instalações gerenciadas para dispositivos macOS X

É possível criar instalações gerenciadas para dispositivos com o sistema macOS X conforme necessário.

Para distribuir aplicativos para dispositivos gerenciados, você precisa conectar os ativos digitais, que são os arquivos necessários para a instalação, ao aplicativo. Além disso, você deve selecionar os sistemas operacionais que o aplicativo oferece suporte. Consulte Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte.

1. Acesse a página *Detalhes da instalação gerenciada*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Distribuição** e em **Instalações gerenciadas**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Selecione o aplicativo na lista suspensa *Software*.

   Por padrão, o agente do KACE tenta instalar o arquivo PKG usando o seguinte comando:

   ```
   installer -pkg packagename.pkg -target / [Parâmetros de execução]
   ```

   Se você selecionou um arquivo DMG, ZIP ou TGZ, os conteúdos são desempacotados e o diretório de raiz é pesquisado para todos os arquivos PKG. O comando de instalação executa para esses arquivos PKG e executa todos esses arquivos em ordem alfabética.

   Em seguida, a solução procura todos os aplicativos simples (APP) no nível superior do arquivo e os copia para a pasta *Aplicativos* usando o comando a seguir:

   ```
   ditto -rscs Application.app /Applications/Application.app
   ```

   Para executar um script ou modificar qualquer uma dessas linhas de comando, você pode especificar a invocação de script apropriada como a linha de comando completa. Você pode incluir curingas nos nomes de arquivo usados. Coloque o nome de arquivo em aspas simples ou duplas se ele contiver espaços. Os arquivos são extraídos em um diretório em `/tmp` que se torna o diretório de trabalho atual do comando.

   Tip: **DICA:** No Mac OS X, você não precisa incluir qualquer outro arquivo no seu arquivo que não seja o script se isso for tudo que você quiser executar.

3. Se o pacote necessita de opções extras, forneça a informação a seguir:

Opção	Descrição
Nome	Um nome que identifica a instalação gerenciada. Esse nome aparece na página *Instalações gerenciadas*.
Execução	A configuração de implantação do pacote. As opções são: • **Desativado**: Não implante o pacote. • **A qualquer hora**: Implante o pacote na próxima oportunidade, como a próxima vez que o Agente do KACE reportar as informações de inventário para a solução. • **Na inicialização**: Implante o pacote na próxima vez em que o dispositivo for inicializado.

Opção	Descrição
	NOTA: Se no dispositivo houver uma configuração de Política de Grupo ou Active Directory que mostre uma mensagem que o usuário deve confirmar antes de se conectar, pacotes não são implantados nem scripts executados até que a mensagem seja confirmada. • **Após login**: Implante o pacote depois que o usuário se conectar, mas antes de o desktop carregar. • **Com o usuário conectado**: Implante o pacote enquanto o usuário estiver conectado. • **Com o usuário desconectado**: Implante o pacote apenas quando o dispositivo estiver em execução e o usuário estiver desconectado.
Inventário	Indique se você deseja implantar o título de software do **Software catalogado** ou de todos os **Softwares** selecionando uma dessas opções. • Para procurar por um título específico, comece a preencher o campo *Software* ou *Software catalogado*. **NOTA: Recuperar apenas licenças de software não utilizadas.** O nome do software que você deseja desinstalar aparece nesse campo por padrão. Para obter mais informações, consulte Recuperar licenças de software não utilizadas. • Se desejar exibir somente o software que apresenta um ou mais arquivos associados, selecione **Exibir software somente com um arquivo associado**.
Arquivo associado	Um título de software e de software catalogado pode apresentar um ou mais arquivos anexados, conforme a necessidade. Indique se deseja selecionar um arquivo específico associado ao título de software selecionado. • **Selecionar o arquivo associado**: Selecione essa opção se desejar associar um arquivo. É possível selecionar um arquivo na lista. Se você souber o nome do arquivo, comece a digitá-lo na caixa e selecione-o nas entradas disponíveis na lista. • **Não associar arquivo**: Selecione essa opção se não desejar associar um arquivo.

Opção	Descrição
Local alternativo	Especifica o local de onde os arquivos podem ser baixados para uma determinada Instalação gerenciada. **Caminho**: Digite o local onde o Agente do KACE pode obter os arquivos digitais de instalação. **Soma de verificação**: Insira uma soma de verificação alternativa (MD5) que corresponda à soma de verificação MD5 no compartilhamento de arquivos remotos. Se não for informada uma soma de verificação, o ativo digital no compartilhamento de arquivos deve corresponder ao ativo associado ao pacote de implantação na solução . Além disso, o caminho do destino deve incluir o nome completo do arquivo (por exemplo, `\\fileserver_one\software\adobe.exe`). Você pode criar a soma de verificação com qualquer ferramenta, inclusive o KDeploy.exe, instalado com o Agente do KACE. **Para criar uma soma de verificação usando o KDeploy.exe:** 1. Em um dispositivo com o Agente do KACE instalado, abra um prompt de comando ou uma janela de terminal. 2. Acesse o diretório de instalação do Quest KACE. Por exemplo: Dispositivos com Windows de 32 bits: `C:\Program Files\Quest\KACE` Dispositivos com Windows de 64 bits: `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE` Dispositivos Mac OS X: `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin` 3. Digite o seguinte comando: KDeploy -hash=**filename** em que **nome do arquivo** é o caminho UNC do arquivo. Se o caminho contiver espaços, coloque-o todo entre aspas. 4. Pressione **Ctrl C** ou **Command C** para copiar a soma de verificação MD5. Você poderá então colá-la em outros arquivos, por exemplo, no Bloco de Notas. **Credencial**: Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha.

Opção	Descrição
	NOTA: Se o dispositivo de destino fizer parte de um rótulo de replicação, a solução não buscará as aplicações no local alternativo de download. Você também pode editar um rótulo ou criar um rótulo para especificar o local alternativo globalmente. Entretanto, como esse rótulo não pode ser específico a uma instalação gerenciada, não é possível especificar uma soma de verificação alternativa para combinar à soma de verificação no compartilhamento do arquivo remoto. Consulte Distribuição de pacotes a partir de locais de download alternativos e Compartilhamento de replicações e Adição ou edição de rótulos manuais.

Instalação padrão	Você não precisa especificar um comando de instalação. O servidor executa sozinho o comando de instalação. O dispositivo Mac OS X tenta instalar o pacote usando este comando:
	
	`installer -pkg packagename.pkg -target / [Parâmetros de execução]`
	
	ou
	
	`ditto -rsrc packagename.app /Applications/theapp`
	
	Se você especificou um arquivo, este comando executará todos os arquivos PKG ou arquivos APP que encontrar.

Substituir instalação padrão	Especificar os parâmetros completos de linha de comando. Consulte a documentação sobre Linha de comando MSI para saber as opções de execução disponíveis. **NOTA:** Quando for usar um pacote DMG, a linha de comando deverá ser relativo ao caminho do arquivo DMG montado. • **Desinstalar**: Desinstalar o aplicativo a partir da linha de comando. • **Executar apenas comando (não fazer download do arquivo)**: Executar linha de comando apenas. • **Não prefixar msiexec.exe**: Evitar que o equipamento adicione `msiexec.exe` ao início do arquivo.
Excluir arquivos baixados	Exclui arquivos quando a implantação for concluída.
ITNinja	Dicas de implantação de ITNinja. Essas dicas estarão disponíveis somente se você compartilhar dados de uso. Consulte Configuração de preferências de compartilhamento de dados.

NOTA: As mensagens de notificação do usuário não estão disponíveis em dispositivos Mac OS X.

4. Especifique as configurações de implantação na guia Implantar:

Opção	Descrição
Todos os dispositivos	Implanta em todos os dispositivos. Desmarque a caixa de seleção para limitar a implantação a certos rótulos ou dispositivos.
Restringir a rótulos	Limita a implantação a dispositivos que pertençam a rótulos especificados. Para selecionar rótulos, clique em **Editar**, arraste os rótulos para a janela *Limitar implantação a* e clique em **Salvar**. Se você tiver selecionado um rótulo com compartilhamento de replicação ou um local de download alternativo, o equipamento copia os ativos digitais daquele compartilhamento de replicação ou local de download alternativo ao invés de carregá-los diretamente do equipamento. **NOTA:** A solução utiliza o Compartilhamento de replicação antes de utilizar o local alternativo KACE.
Dispositivos	Limitar implantação a dispositivos específicos. Na lista suspensa, selecione os dispositivos em que o aplicativo será implantado. Para filtrar a lista, digite alguns caracteres no campo *Dispositivos*. O número próximo ao campo indica o número de dispositivos disponíveis. **NOTA: Recuperar apenas licenças de software não utilizadas.** Todos os dispositivos dos quais você deseja remover o software aplicável são listados. Você pode editar a lista de dispositivos, conforme necessário. Para remover o software de todos os dispositivos, basta selecionar, conforme descrito acima. Para obter mais informações, consulte Recuperar licenças de software não utilizadas.

5. Selecione as opções apropriadas na guia Cronograma:

Opção	Descrição
Janela de implantação Início Fim	A hora, no formato de 24 horas, de início e fim da implantação do pacote. A hora da *Janela de implantação* afetam todas as opções de *Ação*. Além disso, os intervalos de execução definidos nas *Configurações* da solução interagem com ou substituem a janela de implantação de pacotes específicos.
Ordem	A ordem de instalação ou desinstalação dos aplicativos. O menor valor é implantado primeiro. Se uma ação de instalação e uma ação de

Opção	Descrição
	desinstalação tiverem o mesmo valor de ordem, a ação de desinstalação será realizada primeiro. **NOTA:** As instalações gerenciadas são sempre implantadas em ordem, independentemente de seus pacotes de software especificados serem provenientes do catálogo de software ou da lista de software. As instalações gerenciadas com uma ordem de implantação mais baixa sempre impedem que outras instalações gerenciadas sejam executadas até que sejam instaladas com êxito ou excedam os tempos de repetição especificados.
Máximo de tentativas	O número máximo de tentativas, entre 0 e 99, para indicar o número de vezes que o equipamento tentará instalar o pacote. Se você especificar 0, a solução tentará a instalação indefinidamente.

6. Clique em **Salvar**.

Para obter mais informações, consulte:

- Distribuição de software e uso do Wake-on-LAN
- Utilização de instalações gerenciadas

Criação e uso da sincronização de arquivo

Ao utilizar a Sincronização de arquivo, você pode transferir qualquer tipo de arquivo para os dispositivos gerenciados por Agente.

A sincronização de arquivo permite distribuir arquivos a dispositivos gerenciados. Contudo, diferentes das instalações gerenciadas, a sincronização de arquivo não instala os arquivos; ela apenas os distribui. Use a Sincronização de arquivo para copiar arquivos de qualquer tipo para os dispositivos gerenciados.

A string `KACE_ALT_Location` no campo *Alterar local* é substituída pelo valor designado pelo rótulo correspondente. Não deve haver nenhum dispositivo em mais de um rótulo com um local alternativo especificado.

1. Acesse a lista *Sincronizações de arquivo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Distribuição** e em **Sincronizações de arquivo**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

   Se esta opção está indisponível, não há aplicativos com os arquivos associados no inventário. Consulte Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte.
2. Na seção *Configurar*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Persistir	Confirma se o arquivo não existe nos dispositivos de destino antes de tentar distribuí-lo.
Excluir arquivos temporários	Exclui arquivos quando a implantação for concluída.

Opção	Descrição
Nome	Um nome que identifica a Sincronização de arquivo. Esse nome aparece na página *Sincronizações de arquivo*.
Caminho	O local do diretório nos dispositivos de destino onde o arquivo será salvo.
Criar caminho	Cria o local especificado no campo *Caminho*, se ele ainda não existir.
Credenciais	Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha.
Arquivo	O arquivo a ser distribuído para dispositivos de destino. Para aparecer na lista, os aplicativos devem ter arquivos associados no inventário. Consulte Anexar ativos digitais a aplicativos e selecionar sistemas operacionais com suporte.
Não descompactar distribuição	Impede que o equipamento use arquivos descompactados.
Ativado	Habilitar a Sincronização de arquivo. O arquivo é distribuído quando os Agentes do KACE nos dispositivos selecionados conectam-se à solução.
Criar atalho	Cria um atalho na área de trabalho para o local do arquivo no dispositivo.
Nome	O nome de exibição do atalho na área de trabalho.
ITNinja	Dicas de implantação de ITNinja. Essas dicas estarão disponíveis somente se você compartilhar dados de uso. Consulte Configuração de preferências de compartilhamento de dados.
Local alternativo	Especifica o local de onde os arquivos podem ser baixados para uma determinada Instalação gerenciada. **Caminho**: Digite o local onde o Agente do KACE pode obter os arquivos digitais de instalação. **Soma de verificação**: Insira uma soma de verificação alternativa (MD5) que corresponda à soma de verificação MD5 no compartilhamento de arquivos remotos. Se não for informada uma soma de verificação, o ativo digital no compartilhamento de arquivos deve corresponder ao ativo associado ao pacote de implantação na solução . Além disso, o caminho do destino deve incluir o nome completo

Opção	Descrição
	do arquivo (por exemplo, `\\fileserver_one\software\adobe.exe`). Você pode criar a soma de verificação com qualquer ferramenta, inclusive o KDeploy.exe, instalado com o Agente do KACE. **Para criar uma soma de verificação usando o KDeploy.exe:** 1. Em um dispositivo com o Agente do KACE instalado, abra um prompt de comando ou uma janela de terminal. 2. Acesse o diretório de instalação do Quest KACE. Por exemplo: Dispositivos com Windows de 32 bits: `C:\Program Files\Quest\KACE` Dispositivos com Windows de 64 bits: `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE` Dispositivos Mac OS X: `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin` 3. Digite o seguinte comando: KDeploy -hash=**filename** em que **nome do arquivo** é o caminho UNC do arquivo. Se o caminho contiver espaços, coloque-o todo entre aspas. 4. Pressione **Ctrl C** ou **Command C** para copiar a soma de verificação MD5. Você poderá então colá-la em outros arquivos, por exemplo, no Bloco de Notas. **Credencial**: Os detalhes da conta de serviço necessários para se conectar ao dispositivo e executar comandos. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha. **NOTA:** Se o dispositivo de destino fizer parte de um rótulo de replicação, a solução não buscará as aplicações no local alternativo de download. Você também pode editar um rótulo ou criar um rótulo para especificar o local alternativo globalmente. Entretanto, como esse rótulo não pode ser específico a uma instalação gerenciada, não é possível especificar uma soma de verificação alternativa para combinar à soma de verificação no compartilhamento do arquivo remoto. Consulte Distribuição de pacotes a partir de locais de download alternativos e Compartilhamento de replicações e Adição ou edição de rótulos manuais.

3. Especifique as configurações de implantação na guia Distribuir:

Opção	Descrição
Todos os dispositivos	Implanta em todos os dispositivos. Desmarque a caixa de seleção para limitar a implantação a certos rótulos ou dispositivos.
Restringir a rótulos	Limita a implantação a dispositivos que pertençam a rótulos especificados. Para selecionar rótulos, clique em **Editar**, arraste os rótulos para a janela *Limitar implantação a* e clique em **Salvar**. Se você tiver selecionado um rótulo com compartilhamento de replicação ou um local de download alternativo, o equipamento copia os ativos digitais daquele compartilhamento de replicação ou local de download alternativo ao invés de carregá-los diretamente do equipamento. **NOTA:** A solução utiliza o Compartilhamento de replicação antes de utilizar o local alternativo KACE.
Dispositivos	Limitar implantação a dispositivos específicos. Na lista suspensa, selecione os dispositivos em que o aplicativo será implantado. Para filtrar a lista, digite alguns caracteres no campo *Dispositivos*. O número próximo ao campo indica o número de dispositivos disponíveis.
Janela de indisponibilidade	O tempo no qual os Agentes em dispositivos gerenciados não podem realizar Sincronizações de arquivo.

4. Especifique as seguintes opções na guia **Notificar**:

Opção	Descrição
Mensagem inicial	Exibe uma mensagem nos dispositivos antes da instalação.
Mensagem de conclusão	Exibe uma mensagem nos dispositivos após a conclusão da instalação.

5. Clique em **Salvar**.

Tip: **DICA:** Para distribuir arquivos implantados anteriormente depois de a janela de implantação ser fechada, acesse a página *Detalhe de sincronização de arquivo* da sincronização de arquivo e clique em **Salvar e reenviar arquivo** na parte inferior da página.

Uso do Wake-on-LAN

O Wake-on-LAN permite ativar dispositivos remotamente a partir da solução mesmo sem o Agente do KACE instalado.

NOTA: Para usar a Wake-on-LAN, os dispositivos devem estar equipados com a placa de interface de rede ativa Wake-on-LAN (NIC) e a BIOS.

Para a Wake On LAN, a solução transmite tráfego UDP em sua rede, na porta 7. A solução envia 16 pacotes por solicitação Wake On LAN porque ele deve adivinhar o endereço de difusão necessário para levar o "Magic Packet" até o dispositivo

de destino. Este tráfego é ignorado pelos dispositivos que não estão ativados remotamente e o tráfego não deve ter impacto nenhum na rede.

Você pode ligar dispositivos que pertencem à mesma sub-rede da solução ou a sub-redes diferentes. Para ligar um dispositivo associado a uma sub-rede diferente, você deve atribuir um Agente do KACE como Retransmissão de Wake On LAN.

Emissão de solicitações Wake-on-LAN

Para despertar múltiplos dispositivos de uma vez, é possível especificar um rótulo para esses dispositivos ou você pode despertá-los individualmente.

Se o dispositivo que você quer despertar não tiver sido inventariado pela solução, mas o endereço MAC (hardware) e o último endereço IP do dispositivo são conhecidos, é possível inserir manualmente as informações para despertá-lo.

1. Acesse a lista *Cronogramas de Wake-on-LAN*.
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Distribuição** e em **Wake-on-LAN**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Simples**.
3. Selecione o tipo de dispositivo com qual trabalhar:
   - **Para despertar dispositivos de um rótulo, selecione os rótulos na lista suspensa** *Rótulos do patch***.**
   - **Para despertar dispositivos individuais, selecione-os no campo** *Dispositivos gerenciados***. Para procurar na lista, comece a digitar no campo.**
   - **Para despertar Dispositivos descobertos, selecione-os no campo** *Dispositivos descobertos***. Para procurar na lista, comece a digitar no campo.**
4. Para inserir manualmente as informações sobre o dispositivo, execute um dos procedimentos a seguir:
   - **No campo** *Endereço IP manual***, especifique o endereço IP do dispositivo.**
   - **Na seção** *Entrada MAC manual***, especifique o endereço MAC do dispositivo.**
5. Clique em **Executar agora**.

Os resultados no topo da página indicam o número de dispositivos que receberam a solicitação e seus rótulos, se aplicável.

Cronograma de solicitações Wake-on-LAN

O agendamento de uma solicitação Wake-on-LAN é útil quando é necessário despertar dispositivos regularmente. Isso é útil para tarefas recorrentes, como realização de manutenção mensal.

Se você quiser ativar os dispositivos que pertencem a uma sub-rede diferente, localize um computador que pertence à sub-rede do dispositivo e que execute uma instância do Agente do KACE. Em seguida, designe esse computador como um dispositivo de retransmissão atribuindo um rótulo a ele. Para obter mais informações sobre rótulos, consulte Configuração e uso de rótulos para gerenciar grupos de itens.

1. Acesse a lista *Cronogramas de Wake-on-LAN*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Distribuição** e em **Wake-on-LAN**.

2. Selecione **Escolher ação** > **Novo** > **Avançado**.
3. Na guia *Configurar*, selecione o tipo de dispositivo com o qual trabalhar:

   - **Para escolher dispositivos que pertencem aos rótulos, na seção *Configurar*, em *Rótulos*, clique em Gerenciar rótulos associados. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, selecione um ou mais rótulos associados aos dispositivos que você deseja selecionar. Feche a caixa de diálogo.**
   - **Para escolher os dispositivos por sistema operacional, clique em Gerenciar sistemas operacionais. Na caixa de diálogo Sistemas operacionais que aparecer, selecione as versões de SO na árvore de navegação, conforme aplicável.**

     Você tem a opção de selecionar versões de SO por família, produto, arquitetura, ID versão ou versão da compilação. Você pode optar por uma versão de compilação específica ou por um nó pai, conforme necessário. Selecionar um nó pai na árvore seleciona automaticamente o os nós filhos associados. Esse comportamento permite que você selecione versões de SO futuras, conforme os dispositivos são adicionados ou atualizados em seu ambiente gerenciado. Por exemplo, para selecionar todas as versões atuais e futuras da compilação associadas ao Windows 10, arquitetura x64, em **Todos** > **Windows** > **Windows 10**, selecione **x64**.
4. Para ativar um dispositivo que pertence a uma sub-rede diferente, selecione um computador de retransmissão.
   a. Na guia *Configurar*, em *Rótulos de retransmissão*, clique em **Gerenciar rótulos associados**.
   b. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, selecione o rótulo associado ao dispositivo de retransmissão.
   c. Feche a caixa de diálogo.
5. Na página *Configurações de Wake-on-LAN*, na guia *Agendar*, especifique as configurações de agendamento:

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`

Opção	Descrição
	Use o seguinte ao especificar valores: • **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço. • **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora. • **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado. • **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira. • **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3. Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

6. Clique em **Salvar**.

A página *Wake-on-LAN* é exibida com a solicitação agendada listada.

Solucionando problemas no recurso Wake-on-LAN

Em certas condições, uma solicitação de Wake-on-LAN pode falhar.

Condições que podem causar falha de Wake-on-LAN incluem:

- O dispositivo não possui uma placa de rede adequada para Wake-on-LAN ou não está configurado corretamente.
- O equipamento possui informações incorretas sobre a sub-rede à qual o dispositivo está conectado.
- O tráfego UDP não é roteado entre subredes ou está sendo filtrado por um dispositivo de rede.
- O tráfego transmitido não é roteado entre subredes ou está sendo filtrado por um dispositivo de rede.
- O tráfego na porta 7 está sendo filtrado por um dispositivo de rede.

Para obter mais informações, vá para http://www.intel.com/content/www/us/en/support/network-and-i-o/ethernet-products/000005793.html.

Exportação das instalações gerenciadas

Se há várias organizações ou soluções, é possível exportar instalações gerenciadas e transferi-las entre as organizações e as soluções se necessário.

Consulte Sobre a importação e exportação dos recursos.

Transmissão de alertas para dispositivos gerenciados

É possível enviar mensagens aos usuários transmitindo alertas, que são exibidos como mensagens pop-up, ou em dispositivos gerenciados por Agente.

A exibição de alertas é útil quando for necessário comunicar informações urgentes ou para notificar usuários antes de executar ações ou scripts em seus dispositivos.

Além disso, é possível criar notificações de e-mail que são enviadas automaticamente quando os critérios especificados são atendidos. Consulte Cronogramas de notificação.

NOTA: Exibir uma mensagem em um dispositivo gerenciado exige uma conexão entre o Agente e a solução. Para obter informações sobre conexões do Agente, consulte .

NOTA: Esse tipo de alerta é gerado na solução, para ser difundido a dispositivos gerenciados por Agente. O outro tipo de alerta é o alerta de monitoramento, enviado à solução pelos dispositivos de servidor se o monitoramento básico de desempenho estiver ativado neles. Consulte Monitoramento de dispositivos.

Criação de alertas a serem transmitidos

É possível criar e programar alertas para transmissão a dispositivos gerenciados por Agente conforme necessário.

1. Acesse a página *Detalhe de alerta*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Distribuição** e em **Alertas**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Forneça as seguintes informações na guia **Configuração**:

Opção	Descrição
Mensagem	Digite o conteúdo da alerta que será exibido. A mensagem pode conter até 500 caracteres.
Todos os dispositivos	Exibe a mensagem em todos os dispositivos cujos Agentes do KACE estejam conectados à solução.
Urgente	Exibe a mensagem no centro da tela, sem que o usuário possa movê-la ou enviá-la para o plano de fundo. O alerta deve ser resolvido antes para que se possa continuar qualquer trabalho.
Dispositivos	Exibe as mensagens nos dispositivos especificados. Para selecionar vários dispositivos, utilize **Ctrl**+clique ou **Command**+clique.
Restringir a rótulos	Exibe a mensagem apenas nos dispositivos associados aos rótulos selecionados. Clique em **Gerenciar rótulos associados** para selecionar os rótulos de dispositivo. Para selecionar vários rótulos, utilize **Ctrl**+clique ou **Command**+clique.
Expiração	Especifique o período de tempo durante o qual a mensagem será válida. Quando dispositivos de destino estiverem conectados à solução, a mensagem será transmitida e exibida até o usuário reconhecer a mensagem clicando em **OK**. **NOTA:** Se um dispositivo não estiver conectado à solução, a mensagem de alerta será enviada para a Fila de comando do Agente onde permanecerá até o dispositivo conectar-se à solução. Quando o dispositivo de destino for conectado, a mensagem será exibida independentemente se tempo de *Expiração* se esgotou.

3. Na guia *Cronograma*, especifique as configurações do cronograma:

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada	Executa a cada número definido de horas.
Executar a cada dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.

Opção	Descrição
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica a cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica a cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.
	Exemplos:
	• `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias`
	• `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00`
	• `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho`
	• `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30`
	• `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`

Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de agendamentos. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais

Opção	Descrição
	informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

4. Clique em **Salvar**.

Execução de scripts em dispositivos gerenciados

É possível criar scripts e executá-los em dispositivos gerenciados para automatizar tarefas e alterar configurações.

Sobre scripts

Os scripts oferecem uma interface do tipo apontar e clicar para realizar tarefas que normalmente exigem um processo manual ou programação avançada. É possível criar scripts e executá-los para realizar tarefas em dispositivos de destino na rede.

Os scripts automatizam tarefas como:

- Configuração das definições de gerenciamento de energia
- Instalação de software
- Verificação do status do antivírus
- Alteração de configurações de registro
- Agendamento de implantação de software

Os seguintes tipos de scripts podem ser criados:

Opção	Descrição
KScripts off-line	Scripts executados em horários programados com base no relógio do dispositivo de destino. Os KScripts off-line podem ser executados mesmo se os dispositivos de destino não estiverem conectados à solução, como quando o dispositivo é inicializado ou usuários se conectam. Eles são criados com os modelos de script.
KScripts on-line	Scripts executados somente quando o dispositivo de destino está conectado à solução. KScripts on-line são executados em horários programados com base no relógio da solução. Você pode criar esses scripts usando os modelos de script.
Scripts shell on-line	Scripts executados em horários programados com base no relógio da solução, mas somente quando o dispositivo de destino estiver conectado à solução. Shell Scripts online são criados usando scripts simples de texto (bash, perl, batch etc.) suportados pelo sistema operacional do dispositivo de destino. Arquivos em lote são suportados no Windows, junto com diferentes formatos do shell script suportados

Opção	Descrição
	pelo sistema operacional específico dos dispositivos de destino.

Cada script consiste em:

- Metadados.
- Dependências, inclusive quaisquer arquivos de suporte executáveis necessários para executar um script, por exemplo, arquivos ZIP e BAT.
- Regras a serem obedecidas, como KScripts offline e KScripts online.
- Tarefas a serem concluídas, como KScripts offline e KScripts online. Um script pode conter qualquer número de tarefas, e é possível configurar se cada tarefa deve ser concluída com êxito sucessivamente antes de executar a próxima tarefa.
- Configurações de implantação.
- Configurações de programação.

Obtenção das dependências de script

As dependências de script incluem arquivos e outros itens que são usados por scripts. Se os scripts têm dependências que estão presentes em dispositivos de destino, essas dependências são usadas. Do contrário, os scripts procuram pelas dependências nos repositórios em uma ordem específica.

Os scripts obtêm dependências do dispositivo de destino e dos repositórios na seguinte ordem:

1. O dispositivo de destino
2. Um local de download alternativo (KACE_ALT_LOCATION)
3. Um compartilhamento de replicação
4. A solução

NOTA: Para obter informações sobre locais de download alternativos e compartilhamentos de replicação, consulte Distribuição de pacotes a partir de locais de download alternativos e Compartilhamento de replicações.

Acompanhamento de alterações nas configurações de scripting

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos.

Essas informações incluem a data da alteração e o usuário que a fez, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas. Consulte Sobre as configurações do histórico.

Sobre scripts padrão

Scripts padrão são scripts pré-configurados que podem ser usados para formar dispositivos a criar relatórios sobre inventário, ativar ou desativar a depuração em dispositivos, desligar dispositivos e realizar outras tarefas neles remotamente.

Scripts padrão

Nome do script	Descrição
Desfragmentar a unidade C:	Desfragmenta a unidade C no dispositivo.
Forçar check-in	Força dispositivos Windows com o Agente do KACE instalado a realizar inventário e sincronização com a solução. **IMPORTANTE: Não execute a opção Forçar check-in com mais de 50 dispositivos selecionados, pois as solicitações podem sobrecarregar a solução.**
Forçar check-in (Mac/Linux)	Força dispositivos Mac e Linux com o Agente do KACE instalado a realizar inventário e sincronização com a solução. **IMPORTANTE: Não execute a opção Forçar check-in com mais de 50 dispositivos selecionados, pois as solicitações podem sobrecarregar a solução.**
Correção de programas de inicialização de inventário	Em alguns dispositivos, a falta de uma entrada de registro faz com que todo o conteúdo do diretório system32 seja reportado como Programas de inicialização. Esse script corrige a entrada de registro se estiver faltando.
Emitir um exemplo de comando do DOS	Emite o comando `DOS-DIR` em um dispositivo Windows. Usado como exemplo de como executar um comando DOS.
Emitir um exemplo de comando do Mac	Emite um comando `AppDir.txt` para listar conteúdo do diretório de aplicativos do Mac OS X. Usado como exemplo de como executar um comando em um sistema Mac OS X.
Inventário DDPE detalhado de ativação do K1000 (Windows)	Define uma chave de registro que faz com que o agente do Dell Data Protection | Encryption grave os dados de política no sistema de arquivos, o que permite que o Agente do KACE execute uma coleção de inventário mais detalhada. O Windows PowerShell 2.0 ou superior é necessário.
Desabilitador de controle remoto do K1000	Desabilita a funcionalidade de controle remoto do K1000 no Windows XP Professional configurando corretamente os Serviços de Terminal.
Habilitador de controle remoto do K1000	Habilita a funcionalidade de controle remoto do K1000 no Windows XP Professional configurando corretamente os Serviços de Terminal.

Nome do script	Descrição
Tornar unidades removíveis somente leitura	Permite que as unidades removíveis sejam montadas apenas como somente leitura. Essa ação controla o acesso não autorizado aos dados.
Tornar unidades removíveis de leitura-gravação	Configura as propriedades das unidades removíveis para que possam ser montadas como habilitadas para leitura e gravação.
Exemplo de script de janela de mensagem	Ilustra o uso da janela de mensagem. O script deve ter comandos de janela de mensagem criar/destruir corretamente emparelhados para que funcionem corretamente. A janela de mensagem aparece até que ocorra um dos seguintes eventos: • O usuário fecha a mensagem. • A execução do script é concluída. • O tempo limite se esgota.
Colocar um Mac em suspensão	Coloca um dispositivo Mac OS X em modo suspenso. **NOTA:** Esse script funciona com o Mac OS X 10.5 ou superior. Não funciona com versões anteriores do Mac OS X.
Redefinir KUID	Exclui a chave de registro que identifica um dispositivo do Windows para que uma nova chave possa ser gerada. É executado uma vez em cada dispositivo usando o sinalizador de registro `ResetKUIDRunOnce`.
Desligar um Mac	Desliga um dispositivo Mac OS X.
Desligar um Mac com adiamento	Exemplo de KScript on-line que usa o recurso **Alertar usuário antes de executar** para permitir que os administradores adiem o desligamento.
Desligar um sistema Windows	Especifica o tempo em segundos durante o qual a mensagem entre aspas será exibida para o usuário. Omite o parâmetro `-t` para desligar os dispositivos de forma silenciosa e imediata.
Desligar um sistema Windows com adiamento	Exemplo de KScript on-line que usa o recurso **Alertar o usuário antes de executar** para permitir que o administrador adie o desligamento.
Desabilitar unidades USB	Desativa o uso de unidades USB.
Habilitar unidades USB	Ativa o uso de unidades USB.

Criação e edição de scripts

É possível adicionar ou editar scripts usando o **Console do administrador**.

Para adicionar ou editar scripts, use um destes métodos:

- Importar um script existente em formato XML. Consulte Estrutura de scripts importáveis.
- Duplicar um script existente. Consulte Duplicar scripts.
- Criar um script. Consulte Adicionar KScripts off-line, KScripts on-line ou scripts de shell on-line.

Tip: **DICA:** O processo de criação de scripts é um processo interativo. Após criar um script, implante-o em um número limitado de dispositivos para verificar se ele é executado corretamente antes de implantá-lo em todos os dispositivos gerenciados. É possível criar um rótulo de teste para realizar essa verificação. Só habilite scripts depois de testá-los.

Variáveis de substituição de token

Uso de valores de substituição de token para adicionar variáveis aos scripts. A lista a seguir mostra os valores de substituição do token que podem ser usados nos XML dos scripts. No tempo de execução, essas variáveis são substituídas no dispositivo com os valores apropriados.

Valores de substituição de token

Item	Descrição
$(KACE_DEPENDENCY_DIR)	Esta é a pasta onde qualquer dependência deste script é baixada para o cliente. **5.2 ou superior**: `$(KACE_DATA_DIR)\kbots_cache\packages\kbots\xxx` **5.1**:`$(KACE_INSTALL)\packages\kbots\xxx`
$(KACE_SYS_DIR) **$(KBOX_SYS_DIR)**	Diretório do sistema do dispositivo do Agente. Ambos são sinônimos. Preferencial: **$(KACE_SYS_DIR)**. **Windows**: `C:\Windows\System32` **Mac OS X**: `/` **Linux**: `/`
$(KACE_MAC_ADDRESS) **$(MAC_ADDRESS)** **$(KBOX_MAC_ADDRESS)**	Endereço MAC de ethernet primário do dispositivo do Agente. Todos são sinônimos. Preferencial: **$(KACE_MAC_ADDRESS)**
$(KACE_IP_ADDRESS) **$(KBOX_IP_ADDRESS)**	Endereço IP local do Agente (corresponde à entrada de rede de KACE_MAC_ADDRESS) (`http://kace.kbox.com:80`). Ambos são sinônimos. Preferencial: **$(KACE_IP_ADDRESS)**

Item	Descrição
$(KACE_SERVER_URL)	Combinação de servidor, porta e prefixo de URL. (http://kace.kbox.com:80)
$(KACE_SERVER)	Nome do host do servidor da solução. (kbox)
$(KACE_SERVER_PORT)	Porta a usar para conexão com o servidor da solução. (80/433)
$(KACE_SERVER_URLPREFIX)	Protocolo da Web a usar para conexão com o servidor da solução. (http/https)
$(KACE_COMPANY_NAME)	Cópia do agente da configuração na página de configuração do servidor.
$(KACE_KUID) **$(KBOX_MACHINE_ID)**	O ID exclusivo da Quest KACE atribuído a este Agente. Ambos são sinônimos. Preferencial: **$(KACE_KUID)**
$(KACE_APP_DIR)	Diretório de instalação do Agente e dos plug-ins da Quest KACE. Para agentes antigos, está mapeado a **$(KACE_INSTALL)**. **Windows**: `C:\Program Files\Quest\KACE\` ou `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE\` **Mac OS**: `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin` **Linux**: `/opt/quest/kace/bin`
$(KACE_DATA_DIR)	Diretório de instalação para executáveis, scripts, pacotes, e assim por diante. Para agentes antigos, está mapeado a **$(KACE_INSTALL)**. **Windows Vista e posterior**: `C:\ProgramData\Quest\KACE\` **Mac OS**: `/Library/Application Support/Quest/KACE/data` **Linux**: `/var/quest/kace`
$(KACE_AGENT_VERSION)	Substitui o número da versão do Agente instalado. "5.2.12345". **5.2 ou posterior apenas**.
$(KACE_AGENT_ARCH)	Substitui a arquitetura do agente instalado. "x86/x64". **5.2 ou posterior, Windows apenas**.
$(KACE_HARDWARE_ARCH)	Substitui a arquitetura do hardware físico. "x86/x64". **5.2 ou posterior, Windows apenas**.

Item	Descrição
$(KACE_OS_FAMILY)	Substitui Windows, Mac ou Linux dependendo do sistema operacional do dispositivo gerenciado pelo Agente. **5.2 ou posterior apenas**.
$(KACE_OS_ARCH)	Substitui o x86 ou o x64 dependendo da versão instalada do Microsoft Windows. **5.2 ou posterior, Windows apenas**.

Adicionar KScripts off-line, KScripts on-line ou scripts de shell on-line

É possível adicionar KScripts, especificar os dispositivos nos quais você deseja executar os scripts e programar a execução de scripts.

Os KScripts off-line e on-line incluem uma ou mais tarefas. Dentro de cada seção *Tarefa*, há seções *Verificar* e *Remediação* nas quais é possível definir ainda mais o comportamento do script. Se alguma seção não for especificada, o padrão será *Sucesso*.

1. Acesse a página *Detalhes do script*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Scripts**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na guia *Configurar*, especifique as configurações do script:

Opção	Descrição
Nome	Um nome significativo para o script, que o diferencie dos outros na lista *Scripts*. **Tip:** **DICA:** Você pode ativar ou desativar um ou mais scripts na página *Scripts*. Para fazer isso, selecione-os na tabela, clique eme clique em **Ativar** ou **Desativar**, conforme necessário.
Ativado	Se o script está ativado para execução nos dispositivos de destino. Não habilite um script até terminar de editar e testar o script e estiver pronto para executá-lo. Habilite o script em um rótulo de teste antes de habilitá-lo em todos os dispositivos.
Categoria	A categoria do script. Escolha uma categoria existente na lista suspensa ou clique em **Nova categoria** para adicionar uma categoria. Se você

Opção	Descrição
	não atribuir uma categoria a este script, verifique se este campo está definido como **Nenhum**. **Tip:** • Você pode atribuir uma categoria a um ou mais scripts na página *Scripts*. Para fazer isso, selecione-os na tabela, clique em **Escolher ação** > **Categoria** e selecione uma categoria na lista. • Você pode remover uma categoria atribuindo todos os scripts que estão em uma **Categoria** a Nenhum.
Tipo	O tipo de script. Os tipos de script incluem: • **KScripts on-line**: Scripts executados somente quando o dispositivo de destino está conectado à solução. KScripts on-line são executados em horários programados com base no relógio da solução. Você pode criar esses scripts usando os modelos de script. • **KScripts off-line**: Scripts executados em horários programados com base no relógio do dispositivo de destino. Esses scripts podem ser executados mesmo se os dispositivos de destino não estiverem conectados à solução, como quando o dispositivo é inicializado ou usuários se conectam. Eles são criados com os modelos de script. • **Scripts shell on-line**: Scripts executados em horários programados com base no relógio da solução, mas somente quando o dispositivo de destino estiver conectado à solução. Shell Scripts online são criados usando scripts simples de texto (bash, perl, batch etc.) suportados pelo sistema operacional do dispositivo de destino. Arquivos em lote são suportados no Windows, junto com diferentes formatos do shell script suportados pelo sistema operacional específico dos dispositivos de destino. Os scripts do PowerShell também são suportados em dispositivos de destino baseados no Windows. **Imp** **IMPORTANTE: Você deve garantir que a extensão adequada do arquivo esteja associada ao script para permitir que ele seja executado no SO de destino. Por exemplo, você pode executar scripts `.sh` em dispositivos Mac e Linux, além de scripts `.ps1` do PowerShell em dispositivos Windows.**
Status	Se o script está em desenvolvimento (**Rascunho**) ou foi distribuído pela rede (**Produção**). Use o status Template **Modelo** se estiver criando um script a ser usado como base para outros scripts.

Opção	Descrição
Descrição	(Opcional) Uma breve descrição das ações executadas pelo script. Esses campos o ajudarão a distinguir um script de outro na lista *Scripts*.
Notas	Qualquer informação que você queira acrescentar.

3. Na guia *Implantar*, especifique as opções de implantação:

Opção	Descrição
Todos os dispositivos	Implanta em todos os dispositivos. Desmarque a caixa de seleção para limitar a implantação a certos rótulos ou dispositivos.
Restringir a rótulos	Limita a implantação a dispositivos que pertençam a rótulos especificados. Para selecionar rótulos, clique em **Editar**, arraste os rótulos para a janela *Limitar implantação a* e clique em **OK**. Se você tiver selecionado um rótulo com compartilhamento de replicação ou um local de download alternativo, o equipamento copia os ativos digitais daquele compartilhamento de replicação ou local de download alternativo ao invés de carregá-los diretamente do equipamento. **NOTA:** A solução utiliza o Compartilhamento de replicação antes de utilizar o local alternativo KACE.
Dispositivos	Limita a implantação a um ou mais dispositivos. Para encontrar dispositivos, comece a digitar no campo.
Sistemas operacionais	Os sistemas operacionais nos quais o aplicativo é executado. Os aplicativos são implantados apenas nos dispositivos com os sistemas operacionais selecionados. 1. Clique em **Gerenciar sistemas operacionais**. 2. Na caixa de diálogo **Sistemas operacionais** que aparecer, selecione as versões de SO na árvore de navegação, conforme aplicável. Você tem a opção de selecionar versões de SO por família, produto, arquitetura, ID versão ou versão da compilação. Você pode optar por uma versão de compilação específica ou por um nó pai, conforme necessário. Selecionar um nó pai na árvore seleciona automaticamente o os nós filhos associados. Esse comportamento permite que você selecione versões de SO futuras, conforme os dispositivos são adicionados ou atualizados em seu ambiente gerenciado. Por exemplo, para selecionar todas as versões atuais e futuras da compilação associadas ao Windows 10, arquitetura x64, em

Opção	Descrição
	Todos > **Windows** > **Windows 10**, selecione **x64**.

4. Especifique as configurações *Executar como do Windows* (para scripts de shell on-line e KScripts executados apenas em dispositivos Windows):

Opção	Descrição
Sistema local	Executa o script com privilégios administrativos no dispositivo local. Use esta opção para todos os scripts criados com um modelo.
Usuário conectado	Executa o script como o usuário que está conectado ao dispositivo local. Isso afeta o perfil do usuário.
Todos os usuários conectados	Executa o script uma vez para cada usuário conectado ao dispositivo. Isso afeta os perfis de todos os usuários.
Credenciais	Executa o Script e KScripts do Shell on-line no contexto das credenciais especificadas aqui. Selecione as credenciais existentes na lista suspensa ou selecione **Adicionar nova credencial** para adicionar credenciais ainda não listadas. Consulte Adição e edição de credenciais de Usuário/Senha. **NOTA:** Ao executar KScript on-line em dispositivos Windows, as janelas de mensagem não são exibidas nos dispositivos de destino quando você seleciona a opção para executar o script como um usuário com credencial específico. Para exibir as janelas de mensagens, execute o script como um usuário conectado, do sistema local ou como todos os usuários conectados.

5. Na guia *Notificação do usuário*, especifique as configurações de alerta do usuário. Os alertas estão disponíveis apenas para KScripts on-line e scripts do shell on-line em dispositivos do Windows e do Mac que executam o Agente do KACE versão 5.1 e superior:

Opção	Descrição
Notificar usuário antes de executar	Permite ao usuário executar, cancelar ou adiar a ação. É especialmente importante quando há necessidade de reinicialização. Se nenhum usuário estiver conectado ao console, o script é executado imediatamente.

Opção	Descrição
Opções	Opções apresentadas para o usuário no diálogo de alerta (disponível ao selecionar **Alertar usuário antes de executar**): • **OK**: Executar imediatamente. • **Cancelar**: Cancela até a próxima execução programada. • **Adiamento**: O usuário é solicitado novamente após a *duração do adiamento*. Se o tempo especificado no *Tempo limite* passar sem nenhuma resposta do usuário, o script é executado nesse momento. Interação com *Executar como*: • Somente o usuário do console pode ver o diálogo de alerta e, portanto, optar por adiar ou cancelar, independentemente da configuração de *Executar como*. • Habilitar um alerta fará uma solicitação ao usuário do console mesmo que o script esteja configurado para execução como todos os usuários ou outro usuário.
Tempo limite	O período, em minutos, em que o diálogo é exibido antes que a ação seja executada. Se esse período decorrer e o usuário não pressionar algum botão, a solução realizará a ação especificada na lista suspensa *Tempo limite*.
Ação de tempo limite	A ação a ser realizada quando o período de **Tempo limite** decorrer sem que o usuário escolha uma opção.
Duração de adiamento	A duração, em minutos, do período depois que o usuário clica em **Adiamento**. Decorrido esse período, o diálogo reaparece.
Mensagem inicial	A mensagem que será exibida aos usuários antes da execução da ação. Para personalizar o logotipo que aparece no diálogo, consulte Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização.

6. Na guia *Cronograma*, especifique as opções de execução:

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.

Opção	Descrição
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.

Opção	Descrição
	Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

7. Na guia *Opções de cronograma*, selecione as opções aplicáveis.

Opção	Descrição
Também executar uma vez no próximo check-in do dispositivo (apenas para KScripts off-line)	Executa o KScript off-line uma vez quando novos scripts forem baixados da solução.
Também executar antes do login (apenas KScripts off-line)	Executa o KScript off-line quando os dispositivos são iniciados. Isso pode fazer com que os dispositivos iniciem de forma mais lenta que o normal. **NOTA:** Se no dispositivo houver uma configuração de objeto de Política de Grupo ou Active Directory que mostre uma mensagem que o usuário deve ver antes de se conectar, não são implantados pacotes nem executados scripts até que a mensagem seja vista.
Também executar uma vez no próximo check-in do dispositivo (apenas para KScripts off-line)	Executa o KScript off-line depois que os usuários inserem as credenciais de login do Windows.
Permitir execução desconectado (apenas para KScripts off-line)	Permite que o KScript off-line seja executado mesmo se o dispositivo de destino não puder se conectar à solução para informar os resultados. Nesse caso, os resultados são armazenados no dispositivo e carregados para a solução na conexão seguinte.
Permitir execução sem um usuário conectado	Permite que o script execute mesmo se o usuário não estiver conectado. Para executar o script somente quando o usuário estiver conectado ao dispositivo, desmarque esta opção.

Opção	Descrição
Executar na próxima conexão se off-line	Para KScripts ou scripts Shell on-line, essa opção permite que o script seja executado em máquinas off-line quando elas ficarem on-line novamente. Quando um script é executado, ele calculará o número de máquinas que deverá executar com base em seus rótulos ou seus sistemas operacionais ou identificando manualmente as máquinas selecionadas. Quando esse conjunto de máquinas for determinado, o script determinará quais dessas máquinas estão on-line no momento e colocará uma tarefa na fila para as máquinas on-line no Konductor. Ao selecionar essa opção, o script pulará a etapa que identifica máquinas on-line e será executado nas máquinas on-line. Para máquinas off-line, a tarefa é adicionada à fila do Konductor e será executada quando essa máquina ficar on-line. Quaisquer tarefas subsequentes para execução do mesmo script (por exemplo, para uma máquina off-line que já existe na fila do Konductor) substituirão as tarefas existentes; assim, nunca haverá mais de uma tarefa na fila do Konductor para a mesma máquina. Um grande número de tarefas no Konductor pode afetar o desempenho da solução; portanto, a melhor prática é utilizar scripts off-line para as máquinas que normalmente permanecem off-line e utilizar essa opção somente com scripts on-online quando for esperado que o computador de destino fique on-line, de maneira a evitar um número excessivo da tarefas na fila do Konductor. Por padrão, essa opção fica desativada.

8. Para carregar os arquivos necessários para o script:
   a. Na seção *Dependências*, clique em **Adicionar nova dependência**.
   b. Clique em **Procurar** ou **Selecionar arquivo**.
   c. Selecione um arquivo e, em seguida, clique em **Abrir** ou **Escolher**.

      Se o compartilhamento de replicação estiver especificado e habilitado, as dependências serão baixadas do compartilhamento de replicação especificado.

   NOTA: Se o compartilhamento de replicação estiver inacessível, as dependências serão obtidas da solução. Para habilitar essa configuração, marque a caixa de seleção *Failover para aplicativo* na página *Detalhe do cronograma de replicação*. Consulte Criação dos Compartilhamentos de replicação.

   Repita esta etapa para adicionar novas dependências conforme necessário.
9. **Somente KScripts on-line ou off-line**. Na guia *Tarefas*, clique em **Adicionar nova tarefa** para adicionar uma tarefa.

O fluxo de processo de uma tarefa é um script similar ao seguinte

```
IF Verify THEN
            Success
ELSE IF Remediation THEN
            Remediation Success
ELSE
```

`Remediation Failure`

a. Na seção *Política* ou *Regras da tarefa*, especifique as seguintes configurações para a Tarefa 1:

Opção	Descrição
Tentativas	Digite o número de vezes que a solução tentará executar o script. Se o script falhar, mas a correção for bem-sucedida, você pode executar a tarefa novamente para confirmar a etapa de correção. Para fazer isso, você pode definir o número de tentativas como 2 ou mais. Se a seção *Verificar* falhar, o script executará o número de vezes indicado neste campo.
Em caso de falha	• Selecione **Interromper** para parar a execução em caso de falha. • Selecione **Continuar** para executar etapas de correção em caso de falha.

b. Na seção *Verificar*, clique em **Adicionar** para adicionar uma etapa e, em seguida, selecione uma ou mais etapas a serem executadas.

Consulte Adição de etapas a seções de tarefa de scripts.

c. Nas seções *Em caso de êxito* e *Correção*, selecione uma etapa ou mais a ser realizada.

Consulte Adição de etapas a seções de tarefa de scripts.

d. Nas seções *Em caso de êxito da correção* e *Em caso de falha da correção*, selecione uma ou mais etapas a serem executadas.

Consulte Adição de etapas a seções de tarefa de scripts.

Tip: **DICA:** Para remover uma dependência, clique no botão **Excluir** ao lado do item: . Esse botão aparece quando você passa o mouse sobre um item.

DICA: Clique no botão **Editar** próximo às *Regras de política ou trabalho* para ver as variáveis de substituição de token que podem ser usadas em qualquer lugar do script: . As variáveis são substituídas na hora da execução pelos valores apropriados.

DICA: Consulte Variáveis de substituição de token.

10. **Scripts de shell on-line**. Na seção *Script*, especifique as seguintes configurações:

Opção	Descrição
Texto do script	Digite o conteúdo do script.
Nome do arquivo de script	Insira o nome e a extensão do arquivo que conterá o script especificado. **Imp** **IMPORTANTE: Você deve garantir que a extensão adequada do arquivo esteja associada ao script para permitir que ele seja executado no SO de destino. Por exemplo, você pode executar scripts `.sh` em dispositivos Mac e Linux, além de scripts `.ps1` do PowerShell em dispositivos Windows.**

Opção	Descrição
Tempo limite (minutos)	Especifique o número máximo de minutos em que o script pode ser executado no dispositivo de destino.
Fazer upload do arquivo	Se o script criar um arquivo e você quiser carregá-lo na solução, selecione essa opção e forneça as seguintes informações: • **Nome do arquivo de upload**: Digite o nome do arquivo. • **Caminho do diretório de arquivos de upload**: Especifique o diretório onde você deseja armazenar o arquivo. Se você quiser usar o diretório de script padrão (`<appliance_installation_directory>/scripts`), deixe esse campo em branco.
Excluir arquivos baixados	Se o script exigir a execução de outros arquivos, como instaladores, e você quiser excluí-los após a execução do script, selecione essa opção.

11. Execute um dos seguintes:
    - **Clique em Executar agora para distribuir o script imediatamente para todos os dispositivos.**

      Use esta opção com cautela. Consulte Uso dos comandos Executar e Executar agora.
    - **Clique em Salvar.**

Edição de scripts

Você pode editar os três tipos de scripts: KScripts off-line, KScripts on-line e Scripts do Shell on-line. Também é possível editar KScripts on-line e off-line com o editor XML.

Os usuários do escopo podem ver os detalhes de todos os scripts, mas podem salvar as alterações apenas nos scripts que afetam os dispositivos ou rótulos associados ao seu escopo. Para obter mais informações sobre usuários do escopo, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.

1. Acesse a página *Detalhes do script*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Scripts**.
   c. Exiba a página *Detalhe do script* executando um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de um script.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Modifique o script conforme desejar.
3. Selecione opções de configuração, implantação e programação. Consulte Adicionar KScripts off-line, KScripts on-line ou scripts de shell on-line.
4. Para editar o XML bruto do script, rale até a seção *Cronograma* e, em seguida, clique em **Editar XML**.
5. Clique em **Salvar**.

Excluir scripts da página Scripts

É possível excluir scripts da página Scripts.

1. Acesse a lista *Scripts*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Scripts**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais scripts.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Excluir scripts da página Detalhe do script

É possível excluir scripts da página *Detalhes do script*.

1. Acesse a página *Detalhes do script*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Scripts**.
   c. Clique no nome de um script.
2. Clique em **Excluir** e depois em **Sim** para confirmar.

Estrutura de scripts importáveis

É possível criar um script em um editor XML externo e importá-lo para o dispositivo.

Os scripts importados devem ter a seguinte estrutura:

- O elemento raiz `<kbots></kbots>` inclui o URL da KACE DTD `"kbots xmlns="http://kace.com/Kbots.xsd">...<kbots>`
- Um ou mais elementos `<kbot>`.
- Exatamente um elemento `<config>` em cada elemento `<kbot>`.
- Exatamente um elemento `<execute>` em cada elemento `<config>`.
- Um ou mais elementos `<compliance>` em cada elemento `<kbot>`.

A seguir está um exemplo de estrutura XML para um script de equipamento:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<kbots xmlns="http://kace.com/Kbots.xsd">
<kbot>
<config name="name="" type="policy" id="0" version="version="" description=
  "description="">
                        <execute disconnected="false" logged_off="false">
                        </execute>
</config>
<compliance>
</compliance>
</kbot>
</kbots>
```

No exemplo anterior, o elemento `</config>` corresponde à seção *Configuração* da página *Detalhes do script*. É nesse elemento que deve ser especificado o nome da política ou do trabalho (opcional) e o tipo de script (política ou trabalho). Dentro desse elemento também é possível indicar se o script pode ser executado quando o dispositivo de destino está desconectado da solução.

É possível especificar se o script está habilitado e descrever as tarefas específicas que o script deve executar dentro do elemento <compliance>.

Tip: **DICA:** Para criar um script que realiza algumas das tarefas de um script existente, duplique o script existente e abra-o em um editor XML. O elemento <compliance> do script dá uma ideia de como o script funciona e como pode ser modificado. Consulte Duplicar scripts.

Importação de scripts

É possível importar scripts para a solução conforme necessário.

1. Acesse a lista *Scripts*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Scripts**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Importar**.
3. Cole o script existente no espaço fornecido e clique em **Salvar**.

Duplicar scripts

Se há um script que é semelhante a um script que você deseja criar, é possível duplicá-lo e editá-lo conforme necessário. Usar a duplicação pode ser mais rápido do que criar um script do início.

1. Acesse a página *Detalhes do script*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Scripts**.
   c. Clique no nome de um script.
2. Na parte inferior da página, clique em **Duplicar** para exibir a página *Scripts*.

   O script duplicado é exibido na lista.
3. Clique no nome vinculado do script duplicado para abri-lo para edição.

Consulte Edição de scripts.

Uso dos comandos Executar e Executar agora

Os comandos **Executar** e **Executar agora** permitem a execução de scripts em determinados dispositivos imediatamente sem definição de um cronograma.

Executar scripts sem configurar um cronograma é útil quando:

- Você suspeita de que dispositivos na rede estejam infectados por um vírus ou outra vulnerabilidade que pode comprometer toda a rede se o problema não for solucionado imediatamente.
- Deseja testar e depurar scripts em um dispositivo específico ou em um conjunto de dispositivos durante o desenvolvimento.

Para executar KScripts on-line, os dispositivos de destino devem ter uma conexão do Agente à solução.

Tip: **DICA:** Para minimizar o risco de implantar scripts em dispositivos incorretos, crie um rótulo que represente os dispositivos nos quais você executará o comando **Executar agora**.

O comando **Executar agora** está disponível nas seguintes páginas do **Console do administrador**:

- Páginas *Executar agora* e *Detalhes do script*: A execução de scripts na página *Scripts* > *Executar agora* permite executar o script selecionado dispositivos de destino.
- Página *Scripts*: A execução de scripts na página *Scripts* usando a opção **Executar agora** no menu *Escolher ação* permite executar vários scripts ao mesmo tempo.
- *Detalhes do perfil do MAC*: A utilização do comando **Executar agora** na página *Detalhes do perfil do Mac* executa um script que instala ou remove o perfil do Mac selecionado em dispositivos de destino que têm uma conexão de Agente à solução.
- *Perfis do Mac*: A seleção de **Escolher ação > Executar** na página *Perfis do Mac* executa scripts que instalam ou removem vários perfis do Mac ao mesmo tempo, contanto que os dispositivos de destino tenham uma conexão de Agente à solução.

NOTA: Caso você encontre um erro ao executar um script, consulte Códigos de erro causados pela aplicação de patches e pela criação de scripts para ver uma lista de códigos de erro que podem ajudá-lo a diagnosticar o problema.

Execução de scripts na página Executar agora

É possível executar scripts nos dispositivos de destino na página *Executar agora*.

CAU **CUIDADO: Os scripts são implementados imediatamente quando você clica em Executar agora.**

- Use o Executar agora com cuidado.
- Não clique em **Executar agora** a menos que tenha certeza de que deseja executar o script nos dispositivos de destino.

1. Acesse a página *Executar agora*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Executar agora**.
2. Na lista suspensa *Scripts*, selecione um script. Para encontrar um script, comece a digitar no campo.
3. Na seção *Implantar*, especifique as opções de implantação:

Opção	Opções e descrições
Restringir a rótulos	Limita a implantação a dispositivos que pertençam a rótulos especificados. Para selecionar rótulos, clique em **Editar**, arraste os rótulos para a janela *Limitar implantação a* e clique em **Salvar**. Se você tiver selecionado um rótulo com compartilhamento de replicação ou um local de download alternativo, o equipamento copia os ativos digitais daquele compartilhamento de replicação ou local de download alternativo ao invés de carregá-los diretamente do equipamento.

Opção	Opções e descrições
	NOTA: A solução utiliza o Compartilhamento de replicação antes de utilizar o local alternativo KACE.
Dispositivos	Limita a implantação a um ou mais dispositivos. Para encontrar dispositivos, comece a digitar no campo. Os usuários do escopo podem ver apenas os dispositivos que estão associados à função deles, quando a função é atribuída a um rótulo. Para obter mais informações sobre o escopo de dispositivos para funções de usuário, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.

4. Clique em **Executar agora**.

   A página *Status de executar agora* **é exibida.**

Execução de scripts da página Detalhe do script

É possível executar scripts nos dispositivos de destino na página *Detalhe do script*.

1. Acesse a página *Detalhes do script*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Scripts**.
   c. Clique no nome de um script.
2. Role até o final da página e clique em **Executar agora**.

   A página *Status de executar agora* **é exibida.**

Executar scripts a partir da página Scripts

É possível executar scripts na página *Scripts*.

1. Acesse a lista *Scripts*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Scripts**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais scripts.
3. Selecione **Escolher ação** > **Executar agora**.

   A página *Status de executar agora* **é exibida.**

Monitorar o status Executar agora e visualizar detalhes de script

É possível visualizar o status de scripts que foram iniciados usando o comando **Executar agora** e acessar os detalhes do script.

Certifique-se de que as configurações do firewall não impeçam que o Agente do KACE escute na porta 443.

O comando **Executar agora** se comunica pela porta 443. Os scripts podem não ser implantados se as configurações de firewall impedirem o Agente do KACE de escutar nessa porta. Para obter mais informações sobre configurações de porta, consulte Verificação das configurações da porta, serviço NTP e acesso ao site.

1. Acesse a lista *Status de Executar agora*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Status de Executar agora**.
2. Confira as informações na lista *Status de Executar agora*.

   As informações nesta página incluem:

   # **Iniciado**: A hora em que o comando **Executar agora** foi emitido.

   # **Nome**: O nome do script. Clique nesse nome de script para ver a página *Detalhe de executar agora*.

   # **Destinado**: O número de dispositivos nos quais o script está programado para ser executado.

   # **Enviado, Executando, Pendente**: O número de dispositivos nos quais o script está tentando executar.

   # **Com êxito, Falha, Concluído**: O número de dispositivos em que o script foi executado.

   # **Taxa de sucesso**: A porcentagem de scripts que foram executados com sucesso nos dispositivos de destino.

   Os números nas colunas *Enviado*, *Em execução*, *Pendente*, *Com êxito*, *Falhou* e *Concluído* aumentam enquanto o script é implantando nos dispositivos de destino. Se ocorreram erros ao distribuir o script para os dispositivos selecionados, você pode pesquisar os registros de scripts para determinar a causa. Consulte Pesquisa de registros de script.

3. Clique no link na coluna *Iniciado* de um script para exibir a página *Detalhe do status de Executar agora*.

   As informações nesta página incluem:

   # **Estatísticas de Executar agora**: Os resultados de um script enviado, as falhas, os êxitos, os dispositivos concluídos, os dispositivos em execução, êxitos e falhas em números e porcentagens.

   # **Falha na implantação**: Os dispositivos com os quais a solução não conseguiu entrar em contato e que, portanto, não receberam a política. Quando o script é enviado, pode levar algum tempo até que o dispositivo conclua uma política.

   # **Em execução**: Os dispositivos que receberam a política, mas não relataram os resultados. Depois da execução, a política relata seu êxito ou falha. Os resultados são classificados na seção pertinente. Cada página individual do dispositivo também exibe os resultados dos eventos Executar agora executados nesse dispositivo.

   # **Falha na execução**: Os dispositivos nos quais o script falhou.

   # **Execução concluída**: Os dispositivos nos quais o script foi executado com sucesso.

Edição de políticas e scripts

É possível editar as políticas e os scripts conforme necessário.

1. Acesse a página *Detalhes do script*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Scripts**.

c. Exiba a página *Detalhe do script* executando um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de um script.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Altere as opções de configuração, implantação e programação.

Consulte Adicionar KScripts off-line, KScripts on-line ou scripts de shell on-line.

Pesquisa de registros de script

É possível pesquisar por cadeias de texto nos registros de script. Se o componente de organização estiver ativado na solução, você poderá pesquisar registros de script para cada organização separadamente.

Quando scripts são executados em dispositivos gerenciados, registros são criados e carregados na solução. É possível procurar por strings de texto nos registros de script e aplicar rótulos a dispositivos cujos registros correspondam ao texto da pesquisa. Em seguida, é possível executar ações nos dispositivos rotulados conforme o necessário.

1. Acesse a página *Pesquisar registros de script*.
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Scripts** e em **Pesquisar registros de script**.
2. No campo *Pesquisar por*, insira os critérios de pesquisa ou a cadeia de texto que deseja encontrar. As cadeias de texto devem ter, pelo menos, quatro caracteres. As pesquisas com cadeias de texto menores não exibirão resultados.

   Use os operadores a seguir ao inserir os critérios de pesquisa:

Operador	Função
+	Use um sinal de mais à esquerda para localizar entradas que incluem o texto.
-	Use um sinal de menos à esquerda para localizar entradas que não incluem o texto.
*****	Use um asterisco à direita para encontrar registros que contenham palavras que comecem com os caracteres especificados.
"	Coloque o texto entre aspas duplas para encontrar correspondências exatas para a frase.

3. Selecione os critérios de pesquisa:

Opção	Descrição
Todos os registros carregados	Pesquisa em todos os registros de script disponíveis. Se o componente Organização estiver ativado na solução, a pesquisa busca todos os registros para a organização selecionada. **NOTA:** Os registros de script são excluídos durante as atualizações da solução. Se a solução foi atualizada, os registros carregados antes da atualização não estarão mais disponíveis.

Opção	Descrição
Últimos registros carregados	Pesquisa os registros de script mais recentes. Se o componente Organização estiver ativado na solução, a pesquisa busca todos os registros para a organização selecionada.
Script	Pesquisa registros relacionados a todos os scripts ou pesquisa apena o script especificado.
Registro	Pesquisa em todos os registros ou pesquisar apenas no registro especificado.
Etiqueta	Pesquisa registros carregados por todos os dispositivos ou pesquisa registros carregados por dispositivos associados com o rótulo especificado.

4. Clique em **Pesquisar**.

   Os resultados da pesquisa exibem os registros e os dispositivos que carregaram os registros.

5. Para aplicar um rótulo aos dispositivos exibidos, selecione um rótulo na lista suspensa abaixo dos resultados da pesquisa.

Exportação de scripts

Se há várias organizações ou soluções, é possível exportar scripts e transferi-los entre as organizações e as soluções se necessário.

Consulte Sobre a importação e exportação dos recursos.

Uso de cadeias de tarefas

Cadeias de tarefas permitem que você crie uma sequência de tarefas para executar em uma ordem específica.

Você pode adicionar um ou mais cronogramas de patches, scripts, itens de sincronização de arquivos e solicitações Wake-on-LAN a uma cadeia de tarefas. Use as cadeias de tarefas, por exemplo, quando for necessário implantar instalações gerenciadas e executar scripts em dispositivos de destino. A ordem das tarefas em uma cadeia de tarefas pode ser alterada facilmente, conforme necessário.

NOTA: Não é possível adicionar instalações gerenciadas individuais a uma cadeia de tarefas.

Cada cadeia de tarefas é executada em um conjunto configurado de dispositivos, conforme definido na cadeia de tarefas.

Se um dispositivo de destino em uma cadeia de tarefas estiver off-line, você pode configurar a cadeia de tarefas para executar quando o dispositivo estiver conectado. Quando um dispositivo de destino é referenciado em várias cadeias de tarefas, apenas uma cadeia de tarefas é executada no dispositivo de cada vez.

Os seguintes conceitos aplicam-se a seleções de dispositivo em uma cadeia de tarefas:

- Dispositivos selecionados em uma cadeia de tarefas substituem dispositivos definidos para cronogramas de patches e scripts quando eles são executados como parte de uma cadeia de tarefas.
- Dispositivos selecionados em uma cadeia de tarefas não afetam nenhum item de instalação gerenciada (MI) ou de sincronização de arquivos (FS) associado a esses dispositivos. Qualquer tarefa de inventário, MI e FS é enfileirada

para cada dispositivo na cadeia de tarefas, e qualquer MI e FS que esteja configurada para ser executada em cada computador é implantada.

- Cronogramas Wake-on-LAN (WoL) são executados uma vez por cadeia de tarefas, quando o primeiro dispositivo na cadeia de tarefas encontrar a tarefa de WoL. A tarefa de WoL deve ser executada nos dispositivos selecionados na cadeia de tarefas.

> **NOTA:** Uma tarefa de WoL deve sempre ser agendada como a primeira tarefa em uma cadeia de tarefas. Isso faz com que os pacotes de WoL sejam enviados para todos os dispositivos de uma só vez, e os dispositivos aguardarão essa tarefa, pois ela é a primeira tarefa. Quando uma tarefa de WoL não é a primeira tarefa da cadeia de tarefas, os pacotes de WoL são enviados para todos os dispositivos de uma só vez independentemente do estado atual da tarefa em execução na cadeia de tarefas.

Adicionar e editar cadeias de tarefas

Uma cadeia de tarefas é um conjunto de tarefas que podem ser executadas em uma ordem específica. Use a página *Detalhes da cadeia de tarefas* para adicionar e editar cadeias de tarefas.

1. Acesse a página de lista *Cadeias de tarefas*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Distribuição** e em **Cadeias de tarefas**.
2. Execute um dos seguintes:
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
   # Clique no nome de uma cadeia de tarefas.
3. Na guia *Configurar*, especifique as seguintes opções:

Opção	Descrição
Ativado	Marque essa caixa de seleção para permitir que essa cadeia de tarefas seja executada.
Nome	O nome da cadeia de tarefas.
Descrição	Uma breve descrição da cadeia de tarefas.

4. Ainda na guia *Configurar*, especifique os dispositivos nos quais você deseja que a cadeia de tarefas seja executada.
   - **Para escolher dispositivos que pertencem aos rótulos, na seção *Configurar*, em *Rótulos*, clique em Gerenciar rótulos associados. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, selecione um ou mais rótulos associados aos dispositivos que você deseja selecionar. Feche a caixa de diálogo.**
   - **Para escolher os dispositivos por sistema operacional, clique em Gerenciar sistemas operacionais. Na caixa de diálogo Sistemas operacionais que aparecer, selecione as versões de SO na árvore de navegação, conforme aplicável.**

     Você tem a opção de selecionar versões de SO por família, produto, arquitetura, ID versão ou versão da compilação. Você pode optar por uma versão de compilação específica ou por um nó pai, conforme necessário. Selecionar um nó pai na árvore seleciona automaticamente o os nós filhos associados. Esse comportamento permite que você selecione versões de SO futuras, conforme os dispositivos são adicionados ou atualizados em seu ambiente gerenciado. Por exemplo, para selecionar todas as versões atuais e futuras da compilação associadas ao Windows 10, arquitetura x64, em **Todos** > **Windows** > **Windows 10**, selecione **x64**.
5. Na guia *Cronograma*, especifique as configurações do cronograma:

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.

Opção	Descrição
	Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

6. Na guia *Tarefas*, adicione uma ou mais tarefas.
   a. Clique em **Nova tarefa** para adicionar uma tarefa.
   b. Na área *Nova tarefa* que aparece, clique em **Tipo de tarefa** e selecione um dos tipos disponíveis, conforme necessário.

      Alguns tipos de tarefa:

      # Têm uma opção **Cancelar em caso de falha**. Selecionar essa opção faz com que a execução da cadeia de tarefas seja interrompida em um determinado computador se ela falhar nesse computador.

      # Permite que você selecione uma tarefa específica definida pelo usuário, como Wake-On-LAN, scripts e cronogramas de patches.

      # Execute todas as tarefas aplicáveis no computador, como as tarefas de instalação gerenciada (MI) e sincronização de arquivos (FS).

      Além disso, certos tipos de tarefas permitem que você selecione uma tarefa específica definida pelo usuário. Outros tipos de tarefas, como as tarefas de instalação gerenciada (MI) e sincronização de arquivos (FS), executam todas as tarefas de MI ou FS aplicáveis no computador.

      A tarefa selecionada aparece na guia *Tarefas*.

7. Para reordenar as tarefas na cadeia de tarefas, no canto superior direito da área de tarefas, clique em ≡, e arraste e solte a tarefa em um local desejado na sequência.
8. Para excluir uma tarefa da cadeia de tarefas, no canto inferior direito da área de tarefas, clique em 🗑.
9. Clique em **Salvar**. O Status da tarefa exibe a lista de tarefas.
10. Para executar uma cadeia de tarefas, selecione-a na página de lista *Cadeias de tarefas* e clique em **Escolher ação** > **Executar**.

Patch de dispositivos e manutenção de segurança

A solução permite aplicar patches em dispositivos gerenciados, o que melhora a funcionalidade de software e protege dispositivos e redes contra vulnerabilidades.

Uso do painel de segurança

O Painel de segurança fornece uma visão geral dos processos de patches para a organização selecionada (se aplicável) ou a solução.

Se o componente Organização estiver habilitado na solução e você estiver conectado ao Console de administrador (`http://`**appliance_hostname**`/admin`), o Painel de segurança exibirá informações sobre a organização selecionada.

Você pode acessar o Painel de segurança se uma ou mais funções associadas à sua conta de usuário conceder acesso a esse painel. Se você quiser ocultá-lo, edite suas funções de usuário, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.

Tip: **DICA:** A solução atualiza periodicamente os widgets de resumo. Para atualizar a maior parte dos widgets a qualquer momento, clique no botão **Atualizar** no canto superior direito da página: . Para atualizar a maior parte dos widgets individualmente, passe o cursor sobre o widget e clique no botão **Atualizar** acima dele. Alguns widgets podem exigir etapas adicionais.

Sobre os widgets do Painel de segurança

Os widgets do Painel de segurança contêm informações sobre a conformidade geral de patches para seus dispositivos gerenciados.

Esta seção descreve os widgets disponíveis no Painel de segurança. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, os widgets mostrarão as informações sobre a organização selecionada no nível administrativo.

Este painel fornece uma visão geral da conformidade com patches no ambiente e as informações sobre os processos de patches. Use-os para analisar rapidamente o nível dos patches do sistema instalados em dispositivos gerenciados e procurar indicadores que possam melhorar a segurança do sistema. Por exemplo, você pode se concentrar na conformidade de patches do dispositivo e analisar seus cronogramas de patches para garantir que as atualizações mais recentes do sistema sejam instaladas e executadas em seus dispositivos gerenciados.

Widget	Descrição
Conformidade de patch crítico	Este widget mostra o progresso da implantação de patches marcados como críticos. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Atualizações da Dell	Esse widget exibe a quantidade de aplicativos Dell, BIOSs e atualizações de firmware que pode ser aplicada aos dispositivos gerenciados. As atualizações são categorizadas como *Moderadas*,

Widget	Descrição
	Importantes ou *Críticas*, dependendo da urgência da atualização. Os dados aparecem no widget após a criação de um cronograma de atualização da Dell. Consulte Configurar cronogramas do Dell Update. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Conformidade por máquina	Esse widget mostra um gráfico de rosca no qual cada seção indica a porcentagem de conformidade de patch nos dispositivos gerenciados. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem da conformidade de patch no dispositivo selecionado. Você pode alterar as informações que aparecem no widget ao escolher o editor de patches, o sistema operacional, o rótulo, a classificação, a gravidade, número da KB e data de disponibilidade. Você também pode alternar entre o gráfico de barras e o gráfico de rosca, conforme aplicável. Você também pode instalar várias instâncias desse widget no Painel de segurança usando um conjunto diferente de parâmetros em cada instância.
Conformidade por patch	Esse widget fornece um gráfico de rosca no qual cada seção indica a porcentagem de conformidade de cada patch aplicável. Passar o mouse sobre cada seção do gráfico exibe a porcentagem da conformidade do patch selecionado. Você pode alterar as informações que aparecem no widget ao escolher o editor de patches, o sistema operacional, o rótulo, a classificação, a gravidade, número da KB e data de disponibilidade. Você também pode alternar entre o gráfico de barras e o gráfico de rosca, conforme aplicável. Você também pode instalar várias instâncias desse widget no Painel de segurança usando um conjunto diferente de parâmetros em cada instância.
Progresso de instalação de patch	Esse widget mostra o progresso das tarefas de aplicação de patches que estão sendo executadas em dispositivos gerenciados. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Patches implantados	Esse widget exibe o número de patches que estão implantados no momento. Você pode alterar as informações que aparecem no widget ao escolher o editor de patches, o sistema operacional, o rótulo, a classificação, a gravidade, número da KB e data de disponibilidade. Você também pode alternar entre o gráfico de barras e o gráfico de rosca, conforme aplicável. Você também pode instalar várias instâncias desse widget no

Widget	Descrição
	Painel de segurança usando um conjunto diferente de parâmetros em cada instância.
Patches com falha	Esse widget exibe o número de patches que apresentaram falha na implantação. Você pode alterar as informações que aparecem no widget ao escolher o editor de patches, o sistema operacional, o rótulo, a classificação, a gravidade, número da KB e data de disponibilidade. Você também pode alternar entre o gráfico de barras e o gráfico de rosca, conforme aplicável. Você também pode instalar várias instâncias desse widget no Painel de segurança usando um conjunto diferente de parâmetros em cada instância.
Patches lançados	Esse widget exibe o número de patches liberados e disponíveis para implantação. Você pode alterar as informações que aparecem no widget ao escolher o editor de patches, o sistema operacional, o rótulo, a classificação, a gravidade, número da KB e data de disponibilidade. Você também pode alternar entre o gráfico de barras e o gráfico de rosca, conforme aplicável. Você também pode instalar várias instâncias desse widget no Painel de segurança usando um conjunto diferente de parâmetros em cada instância.
Tarefas de patch concluídas	Esse widget mostra o progresso das tarefas de aplicação de patches como detectar, implantar e reverter nos dispositivos gerenciados. Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, o widget mostrará as informações sobre a organização selecionada.
Relatórios	Este widget contém links para relatórios comuns de patches. Use-os para gerar rapidamente um relatório específico, como *Lista de boletins críticos e recentes*, *Dispositivos não compatíveis com o patch* e outros.
Visualizações	Este widget contém links para assistentes e páginas de patches comuns, incluindo as visualizações personalizadas que você criou. Use-os para navegar rapidamente para páginas específicas, como o *Catálogo de patches*. Se você tiver visualizações personalizadas, elas serão classificadas em ordem alfabética. Se você quiser que as visualizações personalizadas apareçam em uma ordem específica, pode prefixar os nomes delas com números, conforme necessário.
Versões do Windows 10	Este widget mostra um gráfico de barras, com cada item representando uma determinada versão do Windows 10 e o número de dispositivos gerenciados que executam essa versão. Isso pode lhe dar uma

Widget	Descrição
	ideia de quantos dispositivos são candidatos para atualizações publicadas do Windows 10.

Personalizar o painel de segurança

Você pode personalizar o Painel de segurança para mostrar ou ocultar widgets conforme necessário.

1. Vá para o *Painel de segurança*.
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Painel**.
2. Passe o mouse sobre o widget e use um dos seguintes botões:
   # : Atualizar as informações no widget.
   # : Exibir informações sobre o widget.
   # : Remover o widget.
   # : Redimensionar o widget.
   # : Arrastar o widget para uma posição diferente na página.
3. Alguns widgets são editáveis, permitindo filtrar as informações exibidas. Para editar um widget editável, clique em e, na caixa de diálogo exibida, selecione o editor de patches, o sistema operacional, o rótulo, a classificação, a gravidade, o número da KB e a data de disponibilidade. Você também pode alternar entre o gráfico de barras e o gráfico de rosca, conforme aplicável.
4. Clique no botão **Personalizar** no canto superior direito da página, para ver os widgets disponíveis.
5. Para mostrar um widget que atualmente está oculto, clique em **Install** (Instalar).

Sobre o gerenciamento de patches

O gerenciamento de patches é o processo de obter, testar e instalar patches para software em dispositivos. A solução permite automatizar o gerenciamento de patches, o que ajuda a melhorar a funcionalidade de software e proteger dispositivos e redes contra vulnerabilidades.

Com o gerenciamento de patches, é possível detectar e implantar os patches de segurança e as atualizações de software mais recentes para dispositivos Windows e Mac que usam a solução.

NOTA: O componente Gerenciamento de patches só tem suporte em dispositivos Windows e Mac. O gerenciamento de patches não está disponível para dispositivos Linux.

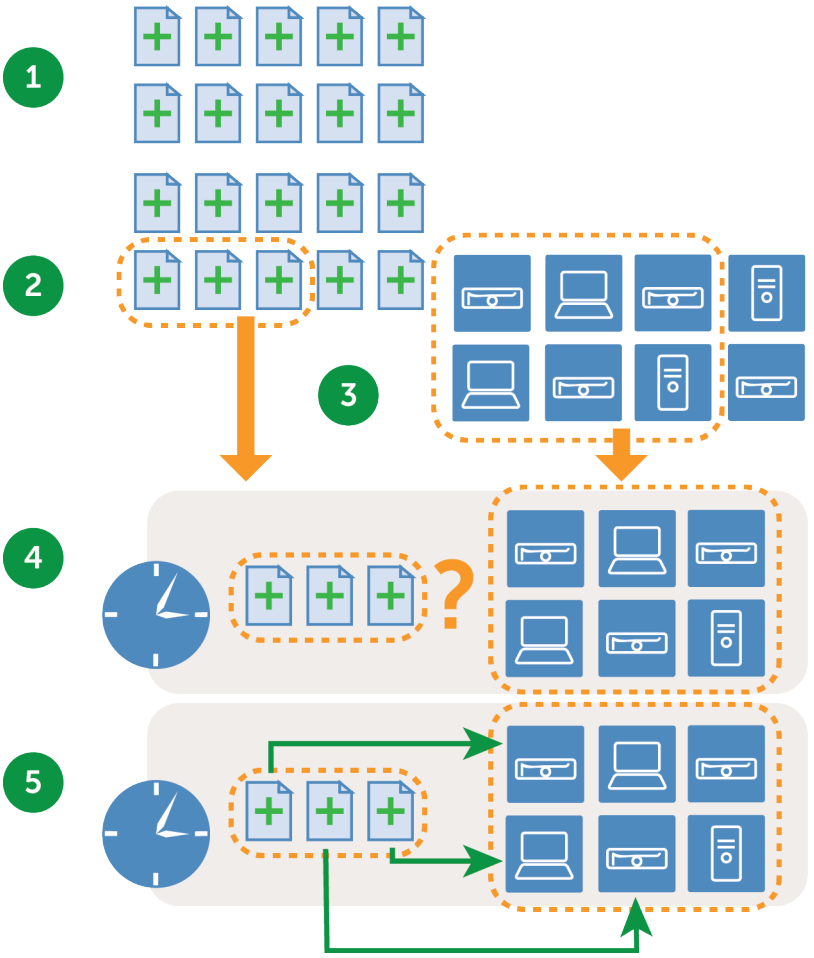
Fluxo de trabalho de patches

O fluxo de trabalho de aplicação de patch inclui a inscrição nos patches, seleção das configurações de download de patches, uso de rótulos para identificar patches e os dispositivos em que serão aplicativos e a programação de trabalhos de aplicação.

O fluxo de trabalho inclui as seguintes tarefas.

- Inscrição para patches que você deseja fazer download. Se o componente Organização estiver instalado na solução, você define as configurações de inscrição para cada organização separadamente. Mais detalhes do fluxo de trabalho estão disponíveis na primeira inscrição de patch. Consulte Inscrição em patches e definição de configurações de download.
- Seleção de configurações de download de patch na página *Configurações de inscrição de patch*. Consulte Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos.
- Criação de rótulos inteligentes para agrupar dispositivos para aplicação de patches e patches para implantação. Consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches.
- Criação de cronogramas de patches para detectar e implantar pacotes. Se o componente Organização estiver instalado na solução, você cria os cronogramas de patches para cada organização separadamente. Consulte Configuração de cronogramas de patches.

Fluxo de trabalho de patches



Número da legenda	Ação
1	Arquivos de assinatura para patches inscritos são baixados para a solução da Quest. Pacotes de patch são baixados da Quest e de fornecedores de software.

Número da legenda	Ação
2	Os rótulos inteligentes agrupam os patches baixados.
3	Os rótulos inteligentes selecionam dispositivos para aplicação de patch.
4	Os dispositivos que precisam de patch são detectados de acordo com um cronograma.
5	Os patches são implantados nos dispositivos de acordo com um cronograma.

Sobre arquivos de assinatura de patch

Os arquivos de assinatura de patch incluem boletins de segurança e outros arquivos que definem patches; eles não incluem os pacotes de patch que são usados para instalar patches.

Os arquivos de assinatura de patch são baixados da Quest conforme as opções de download e inscrição selecionadas. Para obter mais informações sobre fazer download de arquivos de assinatura de patch, consulte Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos.

Sobre pacotes de patch

Pacotes de patch são os arquivos necessários para instalar patches.

Os pacotes de patch são baixados da Quest conforme as opções de download e inscrição selecionadas. Em alguns casos, os pacotes de patch também são baixados diretamente de fornecedores, como Microsoft e Adobe.

Há duas opções para fazer download de pacotes de patch:

- **Fazer o download somente dos patches de que você precisa**: Você pode optar por fazer download somente dos pacotes que forem detectados como necessários para os dispositivos gerenciados. Fazer o download dessa forma reduz o tempo de download e o espaço em disco. Além disso, você pode optar por remover patches automaticamente depois de um tempo determinado, se os resultados da detecção mostrarem que os patches não são necessários.
- **Preservação de um depósito completo de patches**: Você pode optar por manter um cache completo de pacotes, independentemente de os patches serem exigidos pelos dispositivos gerenciados. Esse método mantém os pacotes disponíveis para implantação rápida, mas requer mais tempo de download e espaço em disco do que fazer somente o download dos pacotes necessários.

Para mais informações sobre opções de download de pacote, consulte Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos.

Sobre testes e segurança de patch

A Quest fornece assinaturas de patch seguras, oportunas e de alta qualidade para sistemas operacionais Windows e Mac e muitos aplicativos populares.

Antes de disponibilizar as assinaturas de patch para a solução, a Quest realiza as seguintes verificações de segurança:

- Verificação dos metadados de patch produzidos por todas as equipes de desenvolvimento de conteúdo.
- Validação dos processos de instalação e desinstalação de patch.
- Confirmação de que o patch não abala a estabilidade dos aplicativos e sistemas operacionais de destino.

Sobre o ambiente de teste de patch

A Quest usa VMware® ESX®, VMware® vCenter™, Microsoft® Azure® e teste personalizado de banco de hardware.

Os métodos de teste incluem a verificação de que as convenções de nomenclatura de patch estão em conformidade com as políticas da Quest.

Sobre o teste de avaliação

O teste de avaliação verifica se o componente de Gerenciamento de patches está funcionando corretamente.

O teste verifica se:

- Um dispositivo aplicável sem patches aparece como aplicável e sem patches.
- Um dispositivo com patches aparece como instalado e não aplicável.
- Não há nenhum falso positivo na detecção de impressão digital.
- O conteúdo do patch é compatível com as linhas de base obrigatórias.
- A vulnerabilidade é exibida corretamente no Update Server.
- Os rótulos inteligentes, a classificação e todos os outros recursos visuais estão funcionando corretamente.

Sobre o teste de implantação

O teste de implantação verifica se os patches estão sendo implantados corretamente.

O teste verifica se:

- O pacote pode ser implantado.
- A funcionalidade de reinicialização de supressão está funcionando.
- A funcionalidade de desinstalação está funcionando.
- O cache de pacote sob demanda está funcionando.
- O cronograma de implantação automática está funcionando.
- O download de pacote do agente está funcionando.
- A soma de verificação SHA1 garante a integridade do pacote.
- O Agente executa automaticamente a avaliação depois da implantação do patch.
- O Agente inicia automaticamente depois da reinicialização.

Sobre o processo de garantia de qualidade de patches

A Quest fornece aos clientes de Gerenciamento de patches mais valor por meio dos processos de desenvolvimento de conteúdo e garantia de qualidade. As equipes de garantia de qualidade verificam os processos de instalação e desinstalação de patches, além dos metadados de patches produzidos pela equipe de desenvolvimento de conteúdo. Nossa maior prioridade é fornecer conteúdo de qualidade aos nossos clientes. Para garantir o fornecimento correto do conteúdo, a Quest realiza casos de teste que abrangem os componentes de teste a seguir.

Ambiente de teste

A Quest investe maciçamente na infraestrutura de testes. As equipes de desenvolvimento de conteúdo e garantia de qualidade têm acesso a um ambiente corporativo virtual que representa nós de várias configurações. A Quest utiliza uma mistura de desktops virtuais e servidores além de testes físicos de bancada personalizados para garantir que nossa infraestrutura de testes seja de última geração.

Testes de aplicativos

A Quest realiza testes com vários aplicativos, conforme a necessidade, para garantir que os requisitos do patch sejam atendidos.

Estratégia de teste

A Quest usa estes tipos de teste:

- **Teste geral** verifica se:
  - # A convenção de nomenclatura de patches está em conformidade com as políticas da Quest.
- **Teste de avaliação** verifica se:
  - # Um sistema aplicável sem patches aparece como aplicável e sem patches.
  - # Um sistema com patches aparece como instalado e não aplicável.
  - # Não há nenhum falso positivo na detecção de impressão digital.
  - # O conteúdo está em conformidade com as linhas de base obrigatórias.
  - # O patch é exibido corretamente no Patch Server, incluindo todos os recursos de filtragem, classificação e outros recursos visuais.
- **Teste de implantação** verifica se:
  - # O pacote pode ser implantado com êxito.
  - # A funcionalidade de reinicialização de supressão está funcionando.
  - # O recurso de desinstalação funciona corretamente.
  - # O cache de pacote sob demanda está funcionando.
  - # O cronograma de implantação automática está funcionando.
  - # O download do pacote do agente está funcionando.
  - # O hash do pacote garante a integridade do pacote.
  - # O agente executa automaticamente a avaliação depois da implantação do patch.
  - # O agente inicia automaticamente após a reinicialização.

Fornecimento e flexibilidade de confiança

Os processos da Quest são projetados e implementados para maximizar a disponibilidade global por meio de uma rede segura de distribuição de conteúdo. Toda a comunicação com a Quest é realizada por meio de canais criptografados seguros para garantir a integridade do conteúdo de segurança.

Usando a abordagem de prática recomendada, patches de segurança fundamentais são baixados automaticamente para locais de clientes, com base nas opções de inscrição deles. Patches de segurança adicionais podem ser baixados, conforme a necessidade, para criar uma versão personalizada do KACE Patch Content Repository dentro do próprio ambiente corporativo seguro do cliente.

Práticas recomendadas de patch

As práticas recomendadas para aplicar patches em dispositivos incluem testar patches, usar rótulos para organizar dispositivos e patches e notificar aos usuários quando os patches estiverem sendo aplicados ao sistema.

- **Teste os patches antes de implantá-los**

  Teste os patches em dispositivos selecionados antes de implantá-los em todos os dispositivos. Esses testes garantem que os patches não vão interromper nada antes de serem amplamente implantados.

  Ao escolher dispositivos para teste, busque estas características:

  # Dispositivos cujos usuários tenham conhecimentos técnicos e possam comunicar eventuais problemas de forma eficaz.

  # Dispositivos com acesso a sistemas e softwares que reflitam o ambiente de trabalho.

  Para um teste completo, os dispositivos devem funcionar normalmente no mínimo por uma semana depois de receberem patches. Se nenhum problema for relatado após uma semana, o patch pode ser implantado nos dispositivos restantes da rede.

- **Uso de rótulos para organizar dispositivos e patches**

  Você pode usar rótulos inteligentes para agrupar dispositivos automaticamente por tipo, como laptop, desktop e servidor. Além disso, é possível usar Rótulos inteligentes para agrupar patches automaticamente por grau de importância, como patches de sistema operacional crítico e patches de baixa prioridade para outros aplicativos. Em seguida, você pode criar cronogramas de aplicação de patches compatíveis com cada tipo de dispositivo e patch.

  Consulte:

  # Utilização de Rótulos inteligentes para patches

  # Criação e gerenciamento de cronogramas de patches

- **Uso do Windows Update ou da solução para aplicar patches em dispositivos Windows**

  Há duas opções para aplicar patches em dispositivos Windows:

  # **Use o Windows Feature Update**: O Windows Update é um recurso da Microsoft que faz downloads e instala atualizações em sistemas operacionais Windows. Se você ativar o Windows Update em dispositivos gerenciados, use o Gerenciamento de patches da solução apenas para detectar patches do sistema operacional Windows, não para implantá-los. Os patches serão implantados pelo Windows Update.

  # **Use o Gerenciamento de patches**: Você pode fazer download e implantar patches para sistemas operacionais Windows usando o Gerenciamento de patches. Se você usar o Gerenciamento de patches na solução, desative o Windows Update nos dispositivos gerenciados, pois os patches serão implantados pela solução.

  Tip: **DICA:** A solução permite criar uma política que especifica se os dispositivos gerenciados usam ou não o Windows Update. Consulte .

- **Minimize o tempo de paralisação durante a aplicação de patches.**

Para minimizar o tempo de inatividade, agende a implantação de patch para os períodos em que o uso do dispositivo é baixo. Lembre-se que o uso varia de acordo com o tipo de dispositivo:

Servidores: eles requerem atualizações cuidadosas e bem divulgadas. Talvez seja necessário planejar a aplicação de patches em servidores com várias semanas de antecedência.

Computadores desktop: Há opções mais flexíveis para aplicar patches, pois eles são frequentemente deixados em execução quando não estão em uso.

Laptops: Estes são os mais difíceis de aplicar patches, pois, geralmente, só estão disponíveis para aplicação de patches enquanto estão sendo usados.

Para obter mais informações sobre a criação de cronogramas de patches para cada tipo de dispositivo, consulte:

Sobre agendamento de patches críticos de SO para desktops e servidores

Sobre o agendamento de patches críticos para laptops

- **Notificação aos usuários quando os dispositivos estiverem recebendo patches**

  Lembre-se de notificar os usuários quando os dispositivos usados por eles estiverem recebendo patches. Isso é especialmente importante se os dispositivos tiverem de ser reinicializados como parte do processo de aplicação de patches. Há várias maneiras de informar os usuários sobre os cronogramas de aplicação de patches:

  # **Envie um e-mail ou use outros sistemas de envio de mensagem**: Notifique os usuários com antecedência por e-mail ou outros sistemas de envio de mensagem fora do **Console do administrador** da solução. Essa notificação é especialmente útil quando a aplicação de patches impedir o acesso a sistemas críticos, como servidores, por um período de tempo.

  # **Envie uma mensagem de alerta no equipamento**: Use o **Console do administrador** da solução para criar um alerta e transmiti-lo para todos os dispositivos ou para dispositivos selecionados. Esses alertas transmitidos podem ser usados para lembrar os usuários que a aplicação de patches será iniciada.

    Para obter mais informações sobre a criação de alertas, consulte Transmissão de alertas para dispositivos gerenciados.

  # **Envio de alertas durante a aplicação de patches**: Quando você agendar uma aplicação de patches, alerte os usuários antes de iniciar o procedimento e antes de reinicializar os dispositivos. Você também pode permitir aos usuários adiar a reinicialização, se necessário. Consulte Configuração de cronogramas de patches.

  Para obter mais informações sobre agendamento da aplicação de patches em diferentes dispositivos, consulte:

  # Sobre agendamento de patches críticos de SO para desktops e servidores

  # Sobre o agendamento de patches críticos para laptops

- **Estabeleça limites de tempo em trabalhos de aplicação de patches para reduzir o impacto sobre os usuários**

  Os trabalhos de aplicação de patches podem exigir muita banda larga e recursos. Para reduzir o impacto sobre os usuários, você pode estabelecer limites para os trabalhos de aplicação de patches. Por exemplo, você pode configurar os trabalhos de correção para começar às 04:00 e parar às 07:00. Todos os trabalhos de correção em andamento às 07:00 são suspensos. Os trabalhos são reiniciados a partir do ponto em que desligaram quando o próximo trabalho agendado de aplicação de patches iniciar. Consulte Configuração de cronogramas de patches.

- **Uso dos Compartilhamentos de replicação para otimizar os recursos da rede**

  Use Compartilhamentos de replicação para otimizar os requisitos de recursos da rede e tempo de download. Compartilhamentos de replicação são dispositivos que mantêm cópias de arquivos para distribuição, o que pode ser útil para dispositivos gerenciados implantados em diferentes localizações geográficas. Por exemplo, ao usar o Compartilhamento de replicação, um dispositivo em Nova York pode fazer o download de arquivos de patch de outro dispositivo no mesmo escritório, em vez de fazer o download desses arquivos a partir de uma solução em Los Angeles.

Para obter mais informações sobre configuração e uso de Compartilhamentos de replicação, consulte Utilização de compartilhamentos de replicações.

- **Encontre informações na Base de conhecimento da Quest**

  O **Suporte da Quest** tem uma Base de conhecimento de artigos sobre a solução, que pode ser acessada em https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/kb. A Base de conhecimento é frequentemente atualizada com soluções para problemas de situações reais da solução encontrados pelos administradores. Para ver artigos sobre aplicação de patches, acesse a Base de conhecimento e pesquise por *Segurança*.

- **Use o ITNinja.com para se conectar com outros profissionais de TI**

  Patrocinado pela Quest KACE, o ITNinja.com (antigo AppDeploy.com) é um site de comunidade com foco em TI, independente de produto. É o principal destino na Internet para profissionais de TI compartilhar informações e tirar dúvidas em assuntos relacionados ao gerenciamento de sistemas. Consulte http://itninja.com.

Inscrição e download de patches

Para ativar os patches, é preciso fazer a inscrição de patches e programar downloads de patches para a solução.

Sobre inscrição de patches e downloads

A inscrição de patch é o processo de selecionar os sistemas operacionais e aplicativos para os quais você deseja receber patches.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá selecionar configurações de inscrição para cada organização separadamente.

Ao fazer inscrição de patches, a solução os baixa de acordo com o cronograma definido. Quando os patches são transferidos por download, é possível testá-los e implementá-los. Também é possível escolher implantar os patches automaticamente, mas essa implantação é recomendada apenas para patches de baixo risco ou relevantes em termos de tempo. Consulte:

- Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos
- Utilização de Rótulos inteligentes para patches

Aplicativos em que a solução pode aplicar patches

Para obter uma lista dos aplicativos em que a solução pode aplicar patches, acesse https://support.quest.com/kb/112030 e abra o anexo.

Requisito de serviço NTP

Ao fazer o download de patches usando HTTPS, o serviço NTP (Network Time Protocol, protocolo de tempo de rede) deve estar em execução na solução. O serviço NTP é necessário porque o protocolo seguro usa os carimbos de data atuais da solução para garantir a validade do certificado. Se o serviço NTP não estiver em execução, ocorrerão falhas no download de patches, sugerindo certificados inválidos.

Sites que devem estar acessíveis para a solução

Para concluir os downloads de patch, acessar informações de produtos e interagir com o **Suporte da Quest**, não só o firewall, mas também o servidor DNS e as configurações do servidor proxy devem permitir que a solução acesse domínios específicos nas portas 80 e 443.

Consulte o link para os sites que devem estar acessíveis para a solução:

https://go.kace.com/to/k1000-network-ports-url-whitelist

Visão geral do fluxo de trabalho da inscrição de patches pela primeira vez

As assinaturas de detecção de patch e os pacotes de patches não são transferidos por download para a solução por padrão. É necessário fazer a inscrição dos patches e programar um horário para o download.

Para economizar largura de banda de rede e espaço em disco, a Quest recomenda primeiro fazer o download das assinaturas de definição de patch, pois são muito menores que os pacotes de patches. Em seguida, você pode detectar os patches de que precisa e selecionar as configurações de download que funcionam melhor para a sua rede.

O fluxo de trabalho a seguir destina-se à inscrição de patch pela primeira vez.

1. **Coleta de informações**: Identifique os sistemas operacionais, pacotes de idiomas e aplicativos instalados nos dispositivos gerenciados para saber no que você deve se inscrever. Essas informações podem ser encontradas na página *Painel* da solução e também nos relatórios gerados. Consulte Exibição de detalhes sobre sistemas operacionais e aplicativos.
2. **Selecione as configurações iniciais da inscrição de patch**: Inscreva-se nos sistemas operacionais e idiomas exigidos pelos dispositivos gerenciados. Consulte Inscrição em patches e definição de configurações de download.
3. **Faça o download das assinaturas de detecção de patch**: As assinaturas de detecção de patch são arquivos menores que podem ser transferidos por download com rapidez e não requerem muito espaço em disco. Transfira por download as assinaturas de detecção de patch dos patches nos quais se inscreveu. Fazer o download dessas assinaturas permite visualizar os patches disponíveis e identificar os pacotes de patches que desejar fazer o download mais tarde. Consulte Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos.
4. **Execute um trabalho de patch somente detecção**: Programe um trabalho de patch apenas de detecção para identificar os patches necessários aos dispositivos gerenciados. Um trabalho de aplicação de patch apenas de detecção é uma operação de ocorrência única que indica a extensão do primeiro trabalho de aplicação de patch. Ela também indica como alocar recursos com base na disponibilidade de dispositivos para instalação de patches e reinicialização. Para executar um trabalho de aplicação de patch apenas de detecção, crie um cronograma de aplicação de patch que detecte patches em todos os dispositivos. Consulte Configuração de cronogramas de patches.
5. **Selecione as configurações de download do pacote de patch**: Após identificar os pacotes de patches de que precisa, programe um horário para fazer o download dos pacotes. Consulte Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos.

Exibição de detalhes sobre sistemas operacionais e aplicativos

É possível visualizar as informações sobre sistemas operacionais e aplicativos instalados em dispositivos gerenciados na página *Detalhe do resumo*.

Antes de fazer a inscrição de patches, reúna informações sobre os sistemas operacionais, pacotes de idiomas e software instalados nos dispositivos gerenciados para saber que inscrições são necessárias.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Se o componente Organização estiver habilitado na solução e você deseja visualizar as informações sobre a solução, faça login no Console de administração do sistema: `http://appliance_hostname/system` ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página.**
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução ou se você desejar visualizar informações no nível de organização, faça login no Console do administrador, `http://appliance_hostname/admin`.**

Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página próxima às informações de login.

2. Clique em **Início** para exibir a página *Painel*.
3. No canto superior direito da página, clique em **Exibir detalhes**.

   A página *Detalhes do painel* é exibida. A seção *Dispositivos* exibe os sistemas operacionais dos dispositivos gerenciados para a solução ou para a organização selecionada.
4. Na seção *Software*, clique em **Títulos do software**.

A solução executa um relatório que mostra o software instalado nos dispositivos gerenciados. Consulte Sobre relatórios.

Inscrição em patches e definição de configurações de download

Para estabelecer um fluxo de trabalho de patches, faça a inscrição de patches e configure as definições de download como descrito nesta seção.

Inscrição de patches

É possível se inscrever nos patches para os sistemas operacionais e para os aplicativos de seus dispositivos gerenciados.

Antes de fazer a inscrição e iniciar o download de patches, identifique os sistemas operacionais e aplicativos instalados nos dispositivos gerenciados e verifique os requisitos de aplicação de patches. Consulte Exibição de detalhes sobre sistemas operacionais e aplicativos.

1. Acesse a página *Configurações de inscrição de patch*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, na seção **Assinaturas**, clique no link **Definir patches disponíveis**.
2. A guia *Status do patch* apresenta vários detalhes sobre o último download de patch e o espaço em disco da solução. Aqui é possível determinar também se os últimos patches baixados devem ser marcados como ativos ou inativos por padrão.

Opção	Descrição
Ativar novos patches	Marcar os novos patches como Ativo. Essa configuração permite que os patches com suas configurações de inscrição sejam habilitados depois de cada download. Se esta opção não for selecionada, os novos patches serão marcados como Inativo. Isso permite a você testar os patches antes de serem implantados.

3. Especifique as configurações na guia *Assinatura*. Os sistemas operacionais e localidades especificados na inscrição controlam os patches baixados.

Opção	Descrição
Sistemas operacionais Windows	Faça download de patches para os sistemas operacionais Windows selecionados. Clique no botão de edição para gerenciar a lista de sistemas operacionais: . . Selecione **Todos**

Opção	Descrição
	os Windows no inventário para escolher os sistemas operacionais Windows que se baseiam em dispositivos gerenciados. Para ignorar os patches do sistema operacional Windows, selecione **Desativado**. Ou marque as caixas de seleção ao lado de um ou mais sistemas operacionais Windows. Os itens selecionados são exibidos após salvar as configurações.
Sistemas operacionais Mac	Faça download de patches para os sistemas operacionais Mac selecionados. Clique no botão de edição para gerenciar a lista de sistemas operacionais: . . Selecione **Todos os Macs no inventário** para escolher os sistemas operacionais Mac que se baseiam em dispositivos gerenciados. Para ignorar os patches do sistema operacional Mac, selecione **Desativado**. Ou marque as caixas de seleção ao lado de um ou mais sistemas operacionais Mac. Os itens selecionados são exibidos após salvar as configurações.
Localidades	Faça download de patches para os idiomas selecionados. Clique no botão de edição para gerenciar a lista de localidades:. . Selecione **Todas as localidades** para fazer download de patches sem levar em conta a localidade ou marque as caixas de seleção ao lado de uma ou mais localidade. Os itens selecionados são exibidos após salvar as configurações.

NOTA: Pelo menos, um sistema operacional e uma localidade devem ser selecionados para uma inscrição de patch.

4. Especifique as configurações *Correções de aplicativo*. Essas configurações são usadas para determinar o status do patch assim que os arquivos de patch sejam descarregados. Pode ser ativo, inativo ou desativado.

Opção	Descrição
Editores	Inscreva-se nos patches de aplicativo que se baseiam no respectivo fornecedor. Clique no botão de edição para gerenciar os tipos selecionados: . Selecione **Todos os editores** para selecionar patches de todos os editores disponíveis. Ou marque as caixas de seleção ao lado de um ou mais editores. Os itens selecionados são exibidos após salvar as configurações.

5. Especifique as *Opções avançadas* da inscrição.

Opção	Descrição
Classificação	Clique e selecione um tipo desta assinatura. Você pode selecionar **Todas as classificações**, para colocá-las no status **Desativado** ou clicar em **Selecione a classificação** e escolher um ou mais dos valores existentes, conforme aplicável: **Atualizações críticas**, **Atualizações de definições**, **Pacotes de recursos**, **Software completo**, **Hotfix**, **Atualizações de segurança**, **Pacotes de serviços**, **Ferramentas**, **Pacotes cumulativos de atualizações**, **Atualizações** e **Upgrades**.
Severidade	Clique e selecione uma gravidade desta assinatura. Você pode selecionar **Todas as gravidades**, para colocá-las no status **Desativado** ou clicar em **Selecione a gravidade** e escolher um ou mais dos valores existentes, conforme aplicável: **Crítico**, **Importante**, **Baixo**, **Moderado** e **Recomendado**.
Rótulos do patch	Transfere por download somente os patches que corresponderem aos rótulos selecionados. Clique em **Gerenciar rótulos associados** para selecionar os rótulos. Esse aperfeiçoamento é importante quando o espaço em disco é limitado. Se o espaço em disco total necessário para os patches selecionados exceder o espaço disponível na solução, os patches não poderão ser transferidos por download. **NOTA:** As informações de espaço em disco da solução aparecem na seção *Status do patch* na parte superior da página.
Desativar patches integrados do Windows	Identifica e desativa quaisquer patches integrados do Windows. Quando essa opção é selecionada, as assinaturas dos patches integrados são baixadas, mas não poderão ser implantadas a menos que atendam aos critérios da assinatura.
Desativar os Patches substituídos	Marca patches que foram substituídos para o estado *Inativo* depois da cada download. Patches substituídos inativos são identificados como **Inativo** na página *Catálogo de patches*.
Detectar patches desativados	Ativa a solução para identificar patches desativados quando eles executarem uma tarefa Detectar. Se essa opção for selecionada, as assinaturas dos patches desativados serão transferidas por download somente para fins de detecção. Os patches não podem ser implementados a menos que atendam aos critérios de inscrição.

6. Clique em **Salvar**.

Os patches são transferidos por download automaticamente no próximo horário de download programado. Se um patch não corresponder às configurações de inscrição após o download, ele é mostrado como **Desativado**. Se um patch corresponder

às configurações de inscrição, mas for substituído ou definido manualmente como inativo, seu estado será exibido como **Inativo**.

Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos

Os patches e as atualizações de recursos do Windows da sua inscrição são baixados para a solução de acordo com as configurações escolhidas.

Observe que o primeiro download de patch poderá usar uma grande quantia de largura de banda de rede.

1. Vá para a página *Configurações do download de patches e atualização de recursos*.
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, clique em** *Segurança* **na barra de navegação esquerda.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na seção *Configurações de download de atualização de patch e recursos*, clique no link *Configurar downloads de arquivos*.
3. Na guia *Configurar downloads de arquivos*, selecione as seguintes opções.

Opção	Descrição
Aplicação de patches	• **Desativado**: Impede o download de pacotes de patch. Essa prevenção inclui os instaladores necessários para instalar os patches. • **Todos os arquivos assinados**: Mantém um cache completo de pacotes inscritos na sua solução. Essa opção faz o download de todos os pacotes de implantação aos quais você se inscreve sem verificação para determinar se eles são necessários para o seu ambiente. É importante para alguns ambientes manter um cache completo. Por exemplo, se for selecionada a opção **Destino off-line** ou **Fonte on-line**, será necessário armazenamento em cache completo. • **Arquivos detectados como ausentes**: Deixa a solução determinar quais pacotes devem ser transferidos por download com base nos resultados dos Trabalhos de detecção. Se uma assinatura de detecção de patch tiver sido detectada como Não instalado em qualquer dispositivo gerenciado, o pacote de patches será baixado. Caso nenhum dispositivo gerenciado seja detectado como Não instalado, nenhum pacote desse patch será baixado.
Atualizações de recursos	• **Desativado**: Evita o download de atualizações de recursos do Windows. Essa prevenção inclui os instaladores necessários para instalar os patches. • **Arquivos detectados como ausentes**: Deixa a solução determinar quais pacotes devem ser transferidos por download com base nos resultados dos Trabalhos de detecção. Se uma assinatura de atualização de recursos tiver sido detectada como

Opção	Descrição
	Sem patches em qualquer dispositivo gerenciado, o pacote de atualizações de recursos do Windows será baixado. Caso nenhum dispositivo gerenciado seja detectado como Não atualizado, nenhum pacote dessas Atualizações de recursos do Windows será baixado.
Excluir arquivos não utilizados após __ dias	Exclui os patches e as atualizações de recursos do Windows que não foram implantados no número especificado de dias. Os patches e as atualizações de recursos do Windows que são marcados como *Inativo* ou *Desativado* são excluídos automaticamente durante o processo de download de patch.

4. Na guia *Configurar atualização off-line*, selecione as seguintes opções.

Opção	Descrição
Atualização off-line	A ação a ser tomada se a solução estiver off-line quando o processo de atualização estiver agendado para iniciar. Desmarque a opção *Atualização off-line*, se a solução estiver conectada à Internet e puder fazer o download dos patches ou das atualizações de recursos do Windows diretamente.
Destino offline	O Destino off-line a usar se a solução não estiver conectada à Internet e você desejar carregar os arquivos de patch e das atualizações de recursos do Windows de um diretório local. Se a solução estiver conectada à Internet, você pode configurar essa solução como uma Fonte off-line. Em seguida, pode copiar manualmente os arquivos de patch do compartilhamento de arquivos Patches de Fonte off-line para o seguinte diretório no Destino off-line: `\\`**appliance_host**`\patches`. Clique em **Carregar** para carregar os arquivos TAR de patch.
Fonte online	Se o aplicativo for usado como fonte para uma solução diferente. Quando essa opção estiver selecionada, os arquivos de patch serão transferidos por download para um compartilhamento de arquivos de patches e atualizações de recursos do Windows da solução.

5. Na guia *Ação*, selecione as seguintes opções.

Opção	Descrição
Atualizar **Descrição** **Ações**	Para cada tipo de atualização (*Assinatura*, *Arquivos de atualização de recursos*, *Arquivos de patch*),

Opção	Descrição
	ele fornece uma descrição e acesso às ações disponíveis: • **Verificação se há atualizações**: Clique para fazer download dos arquivos de assinatura do patch. • **Excluir**: Clique para remover imediatamente todos os patches ou atualizações de recursos do Windows da solução. Isso pode ser útil se você não precisar de mais nenhum patch e desejar recuperar com rapidez o espaço em disco usado por eles. • **Executar agora**: Clique para fazer download imediatamente dos patches ou das atualizações de recursos do Windows nos quais se inscreveu, independentemente do cronograma de assinaturas.

6. Selecione as opções de cronograma para as assinaturas de atualizações de recursos do Windows na seção *Cronograma*. As assinaturas de arquivo incluem os boletins de segurança e outros arquivos que definem os patches e as atualizações de recursos do Windows baixados da Quest.

Opção	Descrição
Download de assinatura	Selecione **Nenhum** para impedir o download de assinaturas de patches e de atualização de recursos do Windows.
A cada __ horas	Faz download das assinaturas em intervalo especificado. Tenha cuidado ao especificar intervalos frequentes (4, 8 ou 12 horas), pois isso pode aumentar as necessidades de largura de banda.
Todos os dias no horário especificado	Selecione **dia** para fazer o download de assinaturas de detecção de patches ou atualizações de recursos do Windows diariamente ou selecione um dia da semana para fazer o download uma vez por semana. Selecione a hora para iniciar o download. O tempo é exibido em formato de relógio de 24 horas, em que 0 é meia-noite, 1h é 1 e 23h é 23. **NOTA:** Ao configurar os downloads de patches ou de atualizações de recursos do Windows, a sincronização é importante. O registro de atividades da solução é criado às 1h30 e as tarefas de manutenção ocorrem entre 1h e 1h30. A Quest recomenda programar os downloads para que ocorram após as tarefas de registro e de manutenção estarem concluídas, aproximadamente às 3h00.

Opção	Descrição
No n dia de cada mês ou de um mês específico, às HH:MM	Selecione o dia do mês para fazer o download das assinaturas de detecção de patches ou de atualizações de recursos do Windows mensalmente.

7. Defina as opções de *Cronograma* para os arquivos de patch e de atualizações de recursos.

Opção	Descrição
Após download da assinatura	Faz o download dos pacotes após o download das assinaturas. Essa opção não estará disponível se os **Patches** estiverem desativados na seção *Configurar downloads de arquivos*.
A cada __ minutos	Especifica a frequência de download de pacotes. Esta opção somente estará disponível se *Arquivos detectados como faltando* na seção *Configurar downloads de arquivos* estiver selecionada.
Indisponibilidade de download: Início __ Fim __	Especifica um intervalo de tempo durante o qual os arquivos não podem ser transferidos por download. Por exemplo, use uma hora de parada bem cedo pela manhã para impedir que o processo use uma grande quantia de largura de banda da rede durante o horário de trabalho. Se essa opção for selecionada, a solução interrompe os downloads de arquivos no horário especificado. Os downloads de arquivos não são reiniciados até o próximo horário de download especificado. Quando o download é reiniciado, ele começa onde parou. Os downloads incompletos poderão não aparecer na página *Catálogo de patches* ou *Catálogo de atualizações de recursos do Windows*.

8. Clique em **Salvar**.

Para agendar a detecção e implantação de patches em dispositivos gerenciados, consulte Criação e gerenciamento de cronogramas de patches. Para agendar a detecção e implantação de atualizações de recursos do Windows em dispositivos do Windows 10 gerenciados, consulte Configurar cronogramas de atualizações de recursos do Windows.

Visualização dos patches disponíveis e do status do download

Você pode revisar os patches disponíveis e definir filtros de download de patch apropriados para fazer download apenas os patches de que você precisa.

Por exemplo, depois que for feito o download dos pacotes de patch, é possível definir um filtro para visualizar os patches com base na categoria; visualizar somente patches do sistema operacional.

Visualização dos patches disponíveis

Depois de ter se inscrito aos patches e eles terem sido baixados, é possível visualizar os patches disponíveis.

É preciso se inscrever nas assinaturas de detecção de patches e selecionar as configurações de download de patches para visualizá-los. Consulte:

- Inscrição de patches
- Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos

1. Acesse a lista *Catálogo de patches*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** em **Catálogo**.
2. Procure por patches de aplicativos.
   a. Clique na guia **Filtro** acima da lista à direita para exibir o painel *Filtro*.
   b. Digite os critérios de pesquisa:

      `Informações de listagem de patches: Categoria | é | Aplicativo`

   c. Clique em **Pesquisar**.

Visualização do status do download de patch

Depois de ter se inscrito nos patches, é possível ver o status do download do patch.

É preciso se inscrever nos patches para ver o status do download. Consulte Inscrição de patches.

1. Acesse a lista *Catálogo de patches*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** em **Catálogo**.
2. Execute um dos seguintes:
   - **Na lista suspensa *Exibir por*, localizada acima da tabela à direita, selecione Status do download > Baixado ou Status do download > Não baixado.**
   - **Clique na guia Filtro acima da tabela à direita e, em seguida, selecione os critérios de pesquisa. Por exemplo:**

     `Informações de listagem de patches: Status do download | é | baixado`

Consulte Exibição de informações sobre patches.

Práticas recomendadas para resolver problemas de inscrição de patch

Ocasionalmente, você poderá ver uma mensagem de erro indicando que a licença de inscrição de patch expirou:

A mensagem de erro

`Sua inscrição de patch expirou. Entre em contato com o suporte para obter assistência.`

Antes de acionar o suporte KACE, você pode realizar alguns procedimentos preliminares para resolver o problema.

Esse erro pode ser causado por um dos seguintes problemas:

- Na maioria dos casos, isso ocorre quando sua chave de licença passa do período de validação de três anos.
- Uma nova chave de licença é fornecida, mas a conta pode não estar sincronizada ainda com o banco de dados do KACE.

Se uma nova chave tiver sido solicitada, mas ainda não foi fornecida:

Certifique-se de que as mensagens de e-mail a seguir não tenham sido bloqueadas por um filtro de spam. Este é o formato de mensagem da notificação da nova chave de licença enviada pela equipe de licenciamento do KACE:

```
Remetente: license@quest.com
```

```
Assunto: Solução de gerenciamento de sistemas KACE Número da licença para (PO#
<número da OC>) order# <número do pedido>
```

Se uma nova chave tiver sido aplicada, mas o erro persistir:

1. Validar sua licença do produto:
   a. Acesse o *Painel de controle* do equipamento.
      # Se o componente de Organização não estiver habilitado na solução, clique em **Configurações**.
      # Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no **Console de administração de sistema** da solução, `http://`**appliance_hostname**`/system`, ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página e clique em **Configurações**.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Atualizações da solução** para exibir a página *Atualizações da solução*.
   c. No lado direito da opção *Informações de licença*, clique em ⓘ.
   d. Selecione *Validar licença* e clique em **Sim** para confirmar.

      Tip: **DICA:** Para ver informações completas sobre essa página, consulte Atualização da chave de licença da solução.

2. Execute um download de assinatura de patch manual.
   a. Acesse a página *Configurações de download do patch* do equipamento.
      # Se o componente de Organização não estiver habilitado na solução, clique em **Configurações**.
      # Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login na solução, `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página e clique em **Configurações**.
      # Acesse **Segurança** > **Gerenciamento de patches** > **Configurações de download do patch**.
   b. Clique em **Executar agora**. Após a conclusão do download do patch, a mensagem de erro desaparece.

      Tip: **DICA:** Para ver informações completas sobre essa página, consulte Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos.

Se você concluir a etapa acima, mas o problema permanecer:

1. Acesse https://support.quest.com/create-service-request e crie uma nova solicitação de serviço (SR).

2. Forneça as respostas para as seguintes perguntas na solicitação:
   # Quando o problema começou pela primeira vez?
   # Alguma coisa mudou antes do problema?
   # Verifique e confirme o problema no registro de download de patch. Documente as conclusões do SR ou carregue os arquivos de registro no SR.
   # Qual chave de licença está em uso no momento? A chave de licença completa é necessária. Se isso não for possível, os últimos cinco caracteres são aceitáveis.
   # Se disponível, qual é a chave de licença antiga (anterior)?
   # Qual é o endereço IP estático da solução?
   # Qual é o endereço MAC da solução?
3. Carregue os arquivos de registro da solução como um anexo no SR.
   a. Acesse o *Painel de controle* do equipamento.
      # Se o componente de Organização não estiver habilitado na solução, clique em **Configurações**.
      # Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no **Console de administração de sistema** da solução, `http://`**appliance_hostname**`/system`, ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página e clique em **Configurações**.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Suporte**.
   c. Na seção *Ferramentas de solução de problemas*, clique em **Recuperar registros de atividade do appliance**.
   d. Clique em **Salvar arquivo** para baixar os registros.

NOTA: Limpe o cache do navegador após a ocorrência de uma situação de erro durante um download de patches. Deixar de fazer isso poderá impedir que o equipamento faça o download de patches depois que esse erro for exibido.

Criação e gerenciamento de cronogramas de patches

É possível gerenciar cronogramas de patches que detectem, implantem e revertam os patches para os quais você tenha inscrição.

Para obter informações sobre como se inscrever em patches, consulte Inscrição e download de patches.

Sobre agendamento de patches críticos de SO para desktops e servidores

É possível configurar a solução para instalar patches de SO críticos em desktops e servidores de acordo com um cronograma.

Desktops são geralmente menos cruciais que os servidores e menos móveis que os laptops, por isso é mais fácil agendar um horário para a aplicação de patches neles. Você pode, em geral, programar atualizações de rotina para a madrugada ou início da manhã, antes de os usuários chegarem para trabalhar.

Os servidores executam serviços críticos indispensáveis à organização. Agende os patches para os servidores antecipadamente e avise os usuários sobre as interrupções temporárias do serviço que os patches exigem. Implante patches de servidor durante a madrugada ou quando houver pouquíssimos usuários necessitando dos recursos do servidor.

Fluxo de trabalho para agendamento de patches críticos de SO para desktops e servidores

O fluxo de trabalho inclui a identificação de dispositivos, a identificação de patches, o agendamento de ações e a implantação de patches.

- **Identificar desktops**: Criar um Rótulo inteligente que identifique todos os dispositivos que são desktops. Isso exclui servidores e laptops. Consulte Adição de um Rótulo inteligente para desktops.
- **Identificar servidores**: Criar um Rótulo inteligente que identifique todos os servidores. Consulte Adição de um Rótulo inteligente para servidores.
- **Identificar patches de SO críticos**: Criar um Rótulo inteligente que identifique todos os patches de SO críticos. Consulte Adição de Rótulo inteligente para patches de SO críticos.
- **Agendar ações de detecção e implantação**: Agendar um trabalho de detecção e implantação que identifica se os dispositivos do Rótulo inteligente precisam ser atualizados, implanta patches críticos neles e força uma reinicialização se necessário. Consulte Configuração de cronogramas de patches.
- **Implantar patches individualmente nos servidores**: Agendar uma atividade para implantar patches nos servidores, se necessário. Consulte Configuração de cronogramas de patches.
- **Notifique os usuários**: Ao agendar uma aplicação de patch, lembre-se de notificar os usuários sobre o cronograma para que eles saibam quando os dispositivos que usam receberão patches. Isso é especialmente importante se os dispositivos tiverem de ser reinicializados e ficarem indisponíveis como parte do processo de aplicação de patches. Você pode notificar os usuários por e-mail e outros serviços de mensagens fora do Console do administrador da solução. Consulte Práticas recomendadas de patch.

Sobre o agendamento de patches críticos para laptops

Como os laptops muitas vezes estão desativados ou desconectados da rede, é difícil encontrar o momento adequado para aplicar patches neles. As duas opções mais usadas para aplicar patches em laptops são no início de um dia de trabalho ou durante o horário do almoço.

A maioria dos clientes Quest KACE aplica patches em laptops usando dois cronogramas, um para detectar e outro para implantar.

Fluxo de trabalho para patches críticos em laptops

O fluxo de trabalho de aplicação de patches críticos aos laptops inclui a identificação de dispositivos, a identificação de patches, o agendamento de ações e a implantação de patches.

A configuração automática de ações de detecção e implantação é composta pelo seguinte fluxo de trabalho:

- **Identificar patches críticos**: Crie um Rótulo inteligente de patch para identificar automaticamente patches críticos de laptops. Consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches.
- **Agende ações de detecção**: Crie e execute um cronograma para detectar, periodicamente, patches críticos em laptops. Consulte Configuração de cronogramas de patches.
- **Agende ações de implantação**: Crie e execute um cronograma para implantar, periodicamente, patches críticos em laptops. Consulte Configuração de cronogramas de patches.
- **Monitore o status da aplicação de patches**: Com o patch e relatórios, faça uma verificação periódica do status do patch. Consulte Visualização de cronogramas, status e relatórios de patch.
- **Notifique os usuários**: Avise os usuários sobre o cronograma de patches. Você pode notificar os usuários por e-mail e outros serviços de mensagens fora do **Console do administrador** da solução. Veja "Notificação aos usuários quando os dispositivos estiverem recebendo patches" em Práticas recomendadas de patch.

Sobre o cronograma de patches que não são críticos

É possível configurar a solução para instalar patches não críticos de acordo com um cronograma.

Para agendar patches que não são críticos:

- **Detecte os patches**: Crie um cronograma de aplicação de patch para detectar patches em todos os dispositivos e determinar o tamanho do trabalho de aplicação de patches. Consulte Configuração de cronogramas de patches.
- **Patches inativos**: Se houver patches que você não quer implantar, marque-os como **Inativos**.
- **Patches de teste**: Crie um cronograma para detectar e implantar patches nos seus dispositivos de teste. Consulte Configuração de cronogramas de patches.
- **Identifique patches para desktops e servidores**: Crie um Rótulo inteligente de patch para capturar automaticamente os patches que devem ser implantados em servidores. Consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches.
- **Detecção e implantação de patches de desktop e servidor** (consulte Configuração de cronogramas de patches):
  - # Crie um cronograma para, periodicamente, detectar e implantar patches nos desktops.
  - # Crie um cronograma para, periodicamente, detectar e implantar patches nos servidores.
- **Detectar e implantar de patches em laptop** (consulte Configuração de cronogramas de patches):
  - # Crie um cronograma para, periodicamente, detectar patches nos laptops.
  - # Crie um cronograma para, periodicamente, implantar patches nos laptops.
- **Monitore o status da aplicação de patches**: Verifique periodicamente o status de patches. Consulte Visualização de cronogramas, status e relatórios de patch.

Configuração de cronogramas de patches

É possível criar e configurar cronogramas de patches e definir um horário para executá-los. Os cronogramas de patches não interferem com as instalações gerenciadas ou outras distribuições.

Campos na página Detalhes do cronograma de patch

Os campos no assistente *Detalhes do cronograma* e na página *Detalhes do cronograma* permitem a configuração e o agendamento das ações de patch.

Guia Informações gerais

Opção	Descrição
Nome	Um nome que identifica o cronograma. Esse nome aparece na página *Cronogramas de patches*.
Descrição	Uma breve descrição do cronograma de patch.

Guia Ação

A ação associada ao cronograma de patch.

O comportamento da ação de patch depende da combinação de seleções de reinicialização, detecção, implantação e reversão que você fizer. Sempre que uma ação de patch faz uma etapa de Detecção e algo mais, como é o caso da Detecção e Implantação ou Detecção e Reversão, a ação é repetida periodicamente até que a ação de Detecção não encontre mais patches para implantar ou reverter. Esse comportamento pode resultar em várias ações de Reinicialização para uma única execução agendada. Além disso, o tipo de dispositivo que está recebendo patches afeta o tipo de ação de patch a ser adotada.

As seguintes ações estão disponíveis:

- **Detectar**: Detecta patches instalados ou ausentes em dispositivos gerenciados. Ações somente de detecção são recomendadas quando as *Configurações de download do patch* são definidas para fazer somente download. Executar uma ação somente de detecção antes da implantação criará uma lista de arquivos de patch para fazer o download antes do início da implantação.
- **Detectar e preparar**: Detecta patches instalados ou ausentes em dispositivos gerenciados e faz o download de arquivos de patch para o dispositivo do agente para implantação posterior.
- **Detectar e implantar**: Detecta e implanta patches em dispositivos gerenciados. Esses tipos de ações são usados ao gerenciar desktops e servidores. Os trabalhos de patches de detecção e implantação exigem uma conexão entre o dispositivo e a solução; eles não são executados off-line. Para obter mais informações sobre as conexões ao protocolo de mensagens, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente..
- **Detecção, preparação e implantação sob demanda**: Detecta patches instalados ou ausentes em dispositivos gerenciados, faz download de arquivos de patch para o dispositivo do agente e faz com que a bandeja do sistema do Windows no dispositivo do agente alerte o usuário de que os patches estão prontos para implantação. O usuário pode então iniciar o processo de implantação quando for conveniente.

  # Esses cronogramas estão disponíveis somente para dispositivos Windows com agentes versão 11.0 ou posterior.

  # A opção *Status do agente no dispositivo* deve estar habilitada nas configurações de comunicação do agente. Essas configurações podem ser encontradas na página *Detalhes da organização*, em *Configurações de comunicação e agente* (se um ou mais componentes Organização estiverem habilitados), ou na página *Configurações de comunicação* (se você não tiver um componente Organização). Para obter mais informações, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente..
- **Implantação**: Implanta patches aplicáveis em dispositivos gerenciados. Isso é útil quando você sabe que determinados patches precisam ser implantados em dispositivos gerenciados. Um trabalho de Detecção final é

executado depois que o patch é implantado ou, se houver necessidade de reinicialização, depois que o dispositivo é reinicializado e o Agente se reconecta à solução.

- **Detecção e reversão**: Detecta e remove patches indesejados de dispositivos gerenciados. A reversão pode não estar disponível para alguns patches. Consulte Determinação da possibilidade de reversão de um patch.
- **Reversão**: Remove patches indesejados de dispositivos gerenciados. A reversão pode não estar disponível para alguns patches. Consulte Determinação da possibilidade de reversão de um patch.

Seção Detectar

Opção	Descrição
Todos os patches	Detecta todos os patches disponíveis. Esse processo pode ser demorado. Além disso, ele pode detectar patches para itens de software que não estejam instalados nem sejam necessários nos dispositivos gerenciados. Por exemplo, se os dispositivos gerenciados usam aplicativos antivírus de apenas um fornecedor, você provavelmente não precisa detectar patches para todos os fornecedores de antivírus. A opção *Todos os patches*, no entanto, detecta todos os patches ausentes, sejam ou não obrigatórios nos dispositivos gerenciados. Para refinar a detecção de patches, configure os rótulos para os patches que você deseja detectar e use a opção *Rótulos do patch*.
Rótulos do patch	Restringe as ações aos patches nos rótulos que você selecionar. Esta é a opção usada com mais frequência. 1. Clique em **Gerenciar rótulos associados**. 2. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, arraste um ou mais rótulos (conforme aplicável) para a área *Limitar detecção a* e clique em **OK**. Para usar essa opção, você já deve ter rótulos inteligentes para os patches aplicáveis. Consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches.
Selecione um dos critérios sugeridos	Selecione um patch usando critérios predefinidos. Isso permite que você se concentre em um tipo específico de patches com base em seu sistema operacional. Por exemplo, você pode escolher os patches críticos do Windows emitidos nos últimos 30 dias. 1. Clique em **Selecionar dos critérios sugeridos**. 2. Na caixa de diálogo *Selecionar critérios sugeridos* exibida, clique em **Selecionar critérios sugeridos** e clique em **Salvar**.
Detecção de tempo limite	O tempo, em horas, para a conclusão da ação de aplicação de patches.

Seção Implantar

Opção	Descrição
Todos os patches	Implanta todos os patches aos dispositivos selecionados.
Rótulos do patch	Restringe as ações aos patches nos rótulos que você selecionar. Esta é a opção usada com mais frequência. 1. Clique em **Gerenciar rótulos associados**. 2. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, arraste um ou mais rótulos (conforme aplicável) para a área *Limitar implantação a* e clique em **OK**. Para usar essa opção, você já deve ter rótulos inteligentes para os patches aplicáveis. Consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches.
Selecione um dos critérios sugeridos	Selecione um patch usando critérios predefinidos. Isso permite que você se concentre em um tipo específico de patches com base em seu sistema operacional. Por exemplo, você pode escolher os patches críticos do Windows emitidos nos últimos 30 dias. 1. Clique em **Selecionar dos critérios sugeridos**. 2. Na caixa de diálogo *Selecionar critérios sugeridos* exibida, clique em **Selecionar critérios sugeridos** e clique em **Salvar**.
Máximo de tentativas de implantação	Número máximo de tentativas de implantação ou reversão do patch do equipamento. Especifique um número entre "1" e "10". Se você especificar "0", a implantação ou reversão não é executada. Um valor maior que "10" resulta em uma mensagem de erro. Como última etapa da implantação ou reversão de patch, o equipamento verifica se o patch foi implantado ou revertido com êxito. Se a implantação ou reversão falhar, o equipamento tentará implantar ou reverter o patch novamente, até ocorrer uma das situações a seguir: • A implantação ou reversão funciona. • O número máximo de tentativas é alcançado. • O período agendado de implantação ou reversão termina e a aplicação de patches é suspensa.
Tempo limite da implantação	O tempo, em horas, para a conclusão da ação de aplicação de patches.

Seção Reverter

Opção	Descrição
Todos os patches	Reverte todos os patches nos dispositivos selecionados.
Rótulos do patch	Restringe as ações aos patches nos rótulos que você selecionar. Esta é a opção usada com mais frequência. 1. Clique em **Gerenciar rótulos associados**. 2. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, arraste um ou mais rótulos (conforme aplicável) para a área *Limitar reversão a* e clique em **OK**. Para usar essa opção, você já deve ter rótulos inteligentes para os patches aplicáveis. Consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches.
Selecione um dos critérios sugeridos	Selecione um patch usando critérios predefinidos. Isso permite que você se concentre em um tipo específico de patches com base em seu sistema operacional. Por exemplo, você pode escolher os patches críticos do Windows emitidos nos últimos 30 dias. 1. Clique em **Selecionar dos critérios sugeridos**. 2. Na caixa de diálogo *Selecionar critérios sugeridos* exibida, clique em **Selecionar critérios sugeridos** e clique em **Salvar**.
Máximo de tentativas de reversão	O número máximo de tentativas, entre 0 e 99, para indicar o número de vezes que a solução tentará implantar ou reverter o patch. Se você especificar 0, o equipamento tentará implantar ou reverter o patch indefinidamente. Como última etapa da implantação ou reversão de patch, o equipamento verifica se o patch foi implantado ou revertido com êxito. Se a implantação ou reversão falhar, o equipamento tentará implantar ou reverter o patch novamente, até ocorrer uma das situações a seguir: • A implantação ou reversão funciona. • O número máximo de tentativas é alcançado. • O período agendado de implantação ou reversão termina e a aplicação de patches é suspensa.
Tempo limite da implantação	O tempo, em horas, para a conclusão da ação de aplicação de patches.

Seção Configurações de tempo limite da implantação sob demanda

Opção	Descrição
Implantar automaticamente depois de	O tempo após o qual a implantação ocorre se o dispositivo do agente não receber nenhuma entrada do usuário.

Seção Dispositivos

Opção	Descrição
Todos os dispositivos	Para aplicar esse cronograma a todos os dispositivos gerenciados, selecione estas opções. Desmarque a caixa de seleção para limitar a ação do patch a certos rótulos ou dispositivos.
Rótulos de dispositivo	Restringe as ações aos patches nos rótulos que você selecionar. Esta é a opção usada com mais frequência. 1. Para atribuir rótulos de dispositivo, clique no ícone de edição. 2. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, arraste um ou mais rótulos (conforme aplicável) para a área *Limitar execução a* e clique em **OK**. Para usar essa opção, você já deve ter rótulos inteligentes para os patches aplicáveis. Consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches.
Dispositivos	Executa ações de patches nos dispositivos selecionados. • Para procurar por dispositivos, comece a digitar no campo. • Para remover todos os dispositivos especificados e iniciar novamente, clique em **Remover tudo**. • Os usuários do escopo podem ver apenas os dispositivos que estão associados à função deles, quando a função é atribuída a um rótulo. Para obter mais informações sobre funções de usuário, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.
Sistemas operacionais	Selecione os sistemas operacionais dos dispositivos em que você quer aplicar patch. Essa opção tem como padrão todos os sistemas operacionais. Quando essa opção é configurada, o cronograma se aplica somente a dispositivos com os sistemas operacionais selecionados. 1. Para selecionar **Sistemas operacionais**, clique no ícone de edição. 2. Na caixa de diálogo **Sistemas operacionais** que aparecer, selecione as versões de SO na árvore de navegação, conforme aplicável.

Opção	Descrição
	Você tem a opção de selecionar versões de SO por família, produto, arquitetura, ID versão ou versão da compilação. Você pode optar por uma versão de compilação específica ou por um nó pai, conforme necessário. Selecionar um nó pai na árvore seleciona automaticamente o os nós filhos associados. Esse comportamento permite que você selecione versões de SO futuras, conforme os dispositivos são adicionados ou atualizados em seu ambiente gerenciado. Por exemplo, para selecionar todas as versões atuais e futuras da compilação associadas ao Windows 10, arquitetura x64, em **Windows** > **Windows 10**, selecione **x64**.

Guia Notificar

Opção	Descrição
Opções	Os alertas exibidos aos usuários quando as ações de patch são executadas. Para realizar uma ação sem notificar o usuário, deixe o campo *Opções* em branco. • **OK**: Executar imediatamente. • **Cancelar**: Cancela até a próxima execução programada. • **Adiamento**: O usuário é solicitado novamente após a *duração do adiamento*.
Tempo limite	O período, em minutos, em que o diálogo é exibido antes que a ação seja executada. Se esse período decorrer e o usuário não pressionar algum botão, a solução realizará a ação especificada na lista suspensa *Tempo limite*.
Ação de tempo limite	A ação a ser realizada quando o período de **Tempo limite** decorrer sem que o usuário escolha uma opção.
Duração de adiamento	A duração, em minutos, do período depois que o usuário clica em **Adiamento**. Decorrido esse período, o diálogo reaparece.
Limite de adiamento até	Selecione a caixa de seleção **Limite de adiamento até** para habilitar o usuário para a ação Adiar o patch um número especificado de vezes. Especifique o número de **tentativas**.
Mensagem inicial	A mensagem que será exibida aos usuários antes da execução da ação. Para personalizar o logotipo que aparece no diálogo, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.

Opção	Descrição
Mensagem de progresso	A mensagem exibida aos usuários durante a ação de patch.
Mensagem de conclusão	A mensagem exibida aos usuários após a conclusão da ação de patch.

Guia Reiniciar

Opção	Descrição
Opções	As opções para reinicializar o dispositivo gerenciado: • **Sem reinicialização**: O dispositivo não é reinicializado mesmo que uma reinicialização seja necessária para o patch ter efeito. Essa opção não é recomendada porque a implantação de patches sem a reinicialização no momento em que é exigida pode deixar os sistemas instáveis. Além disso, os patches que requerem reinicializações só aparecem como implantados depois da reinicialização. • **Perguntar ao usuário**: Espera que o usuário aceite a reinicialização antes de reiniciar o dispositivo. Se o usuário adiar ou cancelar a reinicialização, a aplicação de patches é interrompida até que a reinicialização ocorra. Selecionar uma Duração do adiamento na caixa de diálogo do agente que aparece no dispositivo de destino pausa o prompt de reinicialização para o intervalo de adiamento especificado. • **Forçar reinicialização**: Reinicia assim que for implantado um patch que exija reinicialização. Reinicializações forçadas não podem ser canceladas. A opção Forçar reinicialização funciona bem para desktops e servidores. Pode não ser necessário forçar a reinicialização em laptops. A opção Forçar reinicialização funciona bem com servidores, pois normalmente eles não têm usuários dedicados. Porém, é importante avisar os usuários sobre a indisponibilidade dos serviços durante a aplicação de patches e a reinicialização dos servidores. Consulte Práticas recomendadas de patch.
Reinicializar automaticamente quando não houver ninguém conectado	Reinicializa o dispositivo gerenciado, se não houver nenhum usuário conectado.
Mensagem	A mensagem a ser exibida ao usuário antes da reinicialização do dispositivo. Para obter informações sobre a inclusão de um logotipo personalizado à caixa de diálogo de mensagem, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.

Opção	Descrição
Tempo limite	O período, em minutos, em que o diálogo é exibido antes que a ação seja executada. Se esse período decorrer e o usuário não pressionar algum botão, a solução realizará a ação especificada na lista suspensa *Tempo limite*. Quando *Forçar reinicialização* está selecionada, o comportamento do tempo limite leva em consideração o `KUSerAlert` e os tempos limites globais de processo do Agente do KACE. O tempo limite global, definido na seção *Configurações do agente e da comunicação*, sempre determina a duração da execução de processos iniciados pelo agente, incluindo o tempo limite do `KUserAlert`. Por exemplo, se o tempo limite do `KUserAlert` estiver definido como duas horas, e você definir o tempo limite global como uma hora, o agente interromperá o `KUserAlert` porque ele está sendo executado há muito tempo. Portanto o tempo limite global deve ser definido como o tempo limite desejado que é maior que o tempo limite do `KUserAlert`. Esse valor deve ser definido de maneira apropriada. Para obter mais informações sobre configurações de agente, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente..
Ação de tempo limite	A ação a ser realizada quando o período de **Tempo limite** decorrer sem que o usuário escolha uma opção.
Atraso da reinicialização (contagem regressiva)	Adia a reinicialização utilizando uma contagem regressiva. A contagem regressiva é em minutos.
Reinicializar agora	Reinicializa o dispositivo imediatamente.
Reinicializar posteriormente	Reinicializa o dispositivo mais tarde.
Número de solicitações	Número de solicitações que o usuário recebe antes da reinicialização do dispositivo. Por exemplo, se você inserir o valor 5, o dispositivo será reinicializado automaticamente quando o usuário receber o aviso pela quinta vez. Ou seja, o usuário poderá atrasar a reinicialização apenas quatro vezes se o valor do **Número de solicitações** for definido como 5.
Intervalo de novo prompt	Tempo esgotado antes de o usuário ser solicitado novamente para reinicializar.

Seção Agendar

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica. Essa opção é

Opção	Descrição
	útil se você desejar aplicar patches a servidores manualmente ou realizar ações de patches que não sejam executadas seguindo um cronograma.
A cada _ horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executa no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa no **n** dia todos os meses (por exemplo, primeiro ou segundo), dia de cada mês ou um mês específico na hora especificada.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica a cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica a cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.

Opção	Descrição
	Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de agendamentos. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.
Fuso horário	O fuso horário a ser usado ao agendar a ação. Selecione o **Servidor** para usar o fuso horário do equipamento. Selecione o **Agente** para usar o fuso horário do dispositivo gerenciado.
Executar na próxima conexão se off-line	Executa a ação da próxima vez que o dispositivo gerenciado se conectar à solução, se o dispositivo estiver off-line atualmente. Essa opção é útil para laptops e outros dispositivos que ficam off-line periodicamente. Se essa opção não for selecionada e o dispositivo estiver off-line, a ação só será executada novamente no próximo horário agendado.
Atraso após reconexão	Adia o cronograma por um período de tempo especificado. O período de adiamento começa quando a ação de patch é programada para ser executada.
Encerrar após	Tempo limite para as ações de patches. Por exemplo, se você agendar a execução de patches para as 4h, poderá optar por interromper as ações de patch às 7h para evitar problemas de largura de banda quando os usuários começarem a trabalhar. Para tal, uma opção é especificar **180** na caixa de minutos. Quando esse tempo limite for alcançado, quaisquer tarefas de patches em andamento serão suspensas e o status delas nos registros de Segurança será *Suspenso*. Essas tarefas de aplicação de patches não são retomadas na execução seguinte; em vez disso,

Opção	Descrição
	elas começam do início em cada ação programada de aplicação de patches.

Configurar cronogramas de patch

É possível criar e configurar cronogramas de patches e definir um horário para executá-los. Os cronogramas de patch não interferem com as instalações gerenciadas ou outras distribuições.

1. Inicie o assistente *Detalhes do cronograma*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, na seção **Cronogramas**, clique em **Detectar, implantar, reverter patches ausentes**.
   d. Na página de lista *Cronogramas de patch*, realize um dos seguintes procedimentos:
   # Para criar um novo cronograma de patch, clique em **Escolher ação** > **Novo (Assistente)**.
   # Para editar um cronograma existente, clique no nome do cronograma na lista e, na página *Resumo do cronograma de patch* exibida, clique em **Editar**.

   O assistente *Detalhes do cronograma* é exibido, conforme selecionado. As mesmas opções estão disponíveis na página *Detalhes do cronograma*. Você pode alternar entre a página e o assistente clicando em Modo de exibição clássico ou Modo de exibição do assistente no canto superior direito, conforme aplicável.
2. No assistente *Detalhes do cronograma*, na guia *Informações gerais*, especifique os detalhes gerais deste cronograma.

   Consulte Guia Informações gerais para obter as descrições das opções.
3. Clique em **Avançar**.
4. Na guia *Ação*, selecione a ação que deseja associar ao cronograma.

   Consulte Guia Ação para obter as descrições das opções.
5. **Detectar, Detectar e preparar, Detectar e implantar, Detetar, preparar e implantar sob demanda, Detectar e reverter cronogramas apenas**. Na página *Ação*, na seção *Detectar*, especifique as opções de detecção para o cronograma.

   Consulte Seção Detectar para obter as descrições das opções.
6. **Detectar e implantar, Detectar, preparar e implantar sob demanda e Implantar cronogramas apenas**. Na seção *Implantar*, especifique as opções de detecção para o cronograma.

   Consulte Seção Implantar para obter as descrições das opções.
7. **Detectar e reverter e Reverter cronogramas apenas**. Na guia *Reverter*, especifique as opções de reversão para o cronograma.

   Consulte Seção Reverter para obter as descrições das opções.
8. **Detectar, preparar e implantar cronogramas sob demanda apenas**. Na seção *Configurações de tempo limite de implantação sob demanda*, especifique a opção de tempo limite de implantação para Detectar, preparar e implantar cronograma sob demanda.

Consulte Seção Configurações de tempo limite da implantação sob demanda para obter as descrições das opções.

9. Clique em **Avançar**.
10. Na página *Dispositivos*, especifique os dispositivos que você deseja associar a esse cronograma.

    Consulte Seção Dispositivos para obter as descrições das opções.

11. Clique em **Avançar**.
12. **Detectar e implantar, Implantar, detectar e reverter e Reverter cronogramas apenas**. Na página *Notificação*, configure as opções de notificação para o cronograma.

    Consulte Guia Notificar para obter as descrições das opções.

13. Clique em **Avançar**.
14. Na guia *Reinicializar*, especifique as opções de reinicialização para o cronograma.

    Consulte Guia Reiniciar para obter as descrições das opções.

15. Clique em **Avançar**.
16. Na seção *Cronograma*, especifique as opções para o cronograma.

    Consulte Seção Agendar para obter as descrições das opções.

17. Clique em **Salvar**.

    A página *Resumo do cronograma de patch* é exibida, mostrando o cronograma recém-criado ou atualizado. Para obter mais informações sobre essa página, consulte Análise dos detalhes do cronograma de patches. Se você tiver adicionado dispositivos que correspondam aos critérios de Rótulo inteligente, eles serão automaticamente incluídos no cronograma de aplicação de patch.

Códigos de erro causados pela aplicação de patches e pela criação de scripts

Os seguintes códigos de erro podem ser encontrados durante a aplicação de patches (apenas na fase de detecção ou implantação) ou criação de scripts.

Códigos de erro encontrados durante a aplicação de patches ou criação de scripts

Código de erro	Descrição
8001	O comando enviado para o plug-in não reconhecido pelo `KPluginsKacePatch`
8002	Falha na análise do comando enviado para o plug-in
8003	Falha ao baixar um arquivo de manifesto
8004	Falha ao extrair o arquivo de manifesto baixado
8005	Falha geral ao manipular o comando de Pré-detecção (por exemplo, entradas de função inválidas)
8007	Falha ao gerar resultados de Pré-detecção
8008	Falha geral ao manipular o comando de Detecção (por exemplo, entradas de função inválidas)

Código de erro	Descrição
8009	Falha na análise do arquivo de manifesto de Detecção
8010	Falha ao gerar resultados de Detecção
8011	Uma reinicialização está pendente
8012	Falha ao carregar um log de resultados
8013	Falha geral ao manipular o arquivo de Detecção (por exemplo, entradas de função inválidas)
8014	Falha ao baixar um arquivo de Detecção de patch
8015	Incompatibilidade de soma de verificação entre o arquivo de Detecção de patch e o registro de Manifesto da detecção
8016	Falha ao criar um arquivo de soma de verificação para o arquivo de Detecção de patch
8017	Falha ao carregar o arquivo de Detecção de patch
8018	Falha ao descriptografar o arquivo de Detecção de patch
8019	Falha ao descompactar o arquivo de Detecção de patch
8020	Falha ao analisar o comando json no arquivo de Detecção de patch
8021	Tipo de detecção no arquivo de Detecção de patch não reconhecido como um método de detecção válido
8100	Falha na análise do arquivo de manifesto
8101	Falha geral ao manipular o comando de Implantação (por exemplo, entradas de função inválidas)
8102	Falha geral ao manipular o comando de Reversão (por exemplo, entradas de função inválidas)
8103	Tipo inválido de Dados específicos do manipulador (HSD, Handler Specific Data)
8150	Incompatibilidade de soma de verificação entre o arquivo solicitado e o registro de Manifesto
8151	Falha ao baixar um arquivo solicitado

Código de erro	Descrição
8152	Falha ao criar um arquivo de soma de verificação para o arquivo baixado
8200	Operação escalar de comando inválida
8201	Operação inválida de cadeia de comandos
8202	Comando inválido
8250	Caminho inválido para o arquivo de resultados
8251	Falha ao criar um arquivo de resultados

Visualização de cronogramas, status e relatórios de patch

Você pode exibir cronogramas e o status de patch, no geral ou por dispositivo. Além disso, você pode pesquisar os pacotes individuais dento de patches, e ver relatórios relacionados a patches.

Exibir uma lista de cronogramas de patches

É possível exibir as informações de resumo dos cronogramas de patch criados na solução. Se o componente Organização estiver habilitado na solução, é possível visualizar os cronogramas de patch para cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Cronograma de patch*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, na seção **Cronogramas**, clique em **Detectar, implantar, reverter patches ausentes**.

As colunas disponíveis na página *Cronogramas de patch* **são:**

Opção	Descrição
Última atualização	A data e hora em que o cronograma de patch foi criado.
Nome	O nome do cronograma de patch. Clique para ver mais detalhes na página *Resumo do cronograma de patch*. Para obter mais informações, consulte Análise dos detalhes do cronograma de patches.
Cronograma	A frequência com que o cronograma de patch está definido para ser executado. Desativado indica que o patch não está definido para ser executado seguindo um cronograma.

Opção	Descrição
Ação	O tipo de ação de patch a ser executada.
Opção de reinicialização	Se o cronograma de patch exige a reinicialização dos dispositivos gerenciados ao executar o patch.
Todos os dispositivos	Se o cronograma de patch está atingindo todos os dispositivos (Sim) ou dispositivos selecionados (Não).
Pendente	O número de dispositivos gerenciados nos quais o patch está programado para ser executado. Os patches com esse status mostram uma das opções a seguir na seção *Segurança* da página *Detalhes do dispositivo*: • *aguardando conexão* • *agendado* • *aguardando cronograma*
Baixando	O número de dispositivos gerenciados que estão baixando o patch. Os patches com esse status mostram o seguinte na seção *Segurança* da página *Detalhes do dispositivo*: *baixando*
Executando	O número de dispositivos gerenciados em que o patch está sendo executado. Os patches com esse status mostram uma das opções a seguir na seção *Segurança* da página *Detalhes do dispositivo*: • *handshake* • *detectando* • *revertendo* • *implantando* • *limpeza* • *verificando* • *alertas* • *carregar*
Reinicializando	O número de dispositivos gerenciados que estão sendo reiniciados como parte do processo de aplicação de patch. Os patches com esse status mostram uma das opções a seguir na seção *Segurança* da página *Detalhes do dispositivo*: • *reinicializando* • *reinicialização pendente* • *conectando*

Opção	Descrição
Pausado	O número de dispositivos gerenciados em que o processo de aplicação de patch está pausado ou foi adiado. Os patches com esse status mostram uma das opções a seguir na seção *Segurança* da página *Detalhes do dispositivo*: • *reinicialização adiada* • *adiado*
Concluído	O número de dispositivos gerenciados em que o processo de aplicação de patch terminou satisfatoriamente. Os patches com esse status mostram o seguinte na seção *Segurança* da página *Detalhes do dispositivo*: *concluído*.
Falha	O número de dispositivos gerenciados para os quais erros foram reportados durante o processo de aplicação de patch. Os patches com esse status mostram uma das opções a seguir na seção *Segurança* da página *Detalhes do dispositivo*: • *suspensa* • *cancelada*
Off-line	O número de dispositivos gerenciados que não estavam conectados no momento em que o processo de aplicação de patch estava programado para ser executado. Os patches com esse status mostram o seguinte na seção *Segurança* da página *Detalhes do dispositivo*: *não programado*.
% Concluída	O número de dispositivos gerenciados nos quais o processo de aplicação de patch terminou com um status de *Com êxito*, *Falha* ou *Off-line*.

2. (Opcional) Para alterar a visibilidade da coluna, selecione **Visibilidade da coluna** na lista suspensa *Opções da tabela* acima da tabela à direita.

Análise dos detalhes do cronograma de patches

Quando você configura um cronograma de aplicação de patches, esta página exibe detalhes sobre a configuração do cronograma e o status.

1. Acesse a página *Resumo do cronograma de patch*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, na seção **Cronogramas**, clique em **Detectar, implantar, reverter patches ausentes**.
   d. Clique no nome de um cronograma de patch.
2. Leia o conteúdo da seção *Configuração*.

Opção	Descrição
Criado	A data e a hora em que o cronograma foi criado.
Modificado	A data e a hora em que o cronograma foi modificado pela última vez.
Última execução	A data e a hora em que o cronograma foi executado pela última vez.
Nome	O nome do cronograma.
Ação	A ação associada ao cronograma: • **Detectar**: Detecta patches instalados ou ausentes em dispositivos gerenciados. Ações somente de detecção são recomendadas quando as *Configurações de download do patch* são definidas para fazer somente download. Executar uma ação somente de detecção antes da implantação criará uma lista de arquivos de patch para fazer o download antes do início da implantação. • **Detectar e preparar**: Detecta patches instalados ou ausentes em dispositivos gerenciados e faz o download de arquivos de patch para o dispositivo do agente para implantação posterior. • **Detectar e implantar**: Detecta e implanta patches em dispositivos gerenciados. Esses tipos de ações são usados ao gerenciar desktops e servidores. Os trabalhos de patches de detecção e implantação exigem uma conexão entre o dispositivo e a solução; eles não são executados off-line. Para obter mais informações sobre as conexões ao protocolo de mensagens, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente.. • **Detecção, preparação e implantação sob demanda**: Detecta patches instalados ou ausentes em dispositivos gerenciados, faz download de arquivos de patch para o dispositivo do agente e faz com que a bandeja do sistema do Windows no dispositivo do agente alerte o usuário de que os patches estão prontos para implantação. O usuário pode então iniciar o processo de implantação quando for conveniente. # Esses cronogramas estão disponíveis somente para dispositivos Windows com agentes versão 11.0 ou posterior. # A opção *Status do agente no dispositivo* deve estar habilitada nas configurações de comunicação do agente. Essas configurações podem ser encontradas na página *Detalhes da organização*, em *Configurações de comunicação e agente* (se um ou

Opção	Descrição
	mais componentes Organização estiverem habilitados), ou na página *Configurações de comunicação* (se você não tiver um componente Organização). Para obter mais informações, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente.. • **Implantação**: Implanta patches aplicáveis em dispositivos gerenciados. Isso é útil quando você sabe que determinados patches precisam ser implantados em dispositivos gerenciados. Um trabalho de Detecção final é executado depois que o patch é implantado ou, se houver necessidade de reinicialização, depois que o dispositivo é reinicializado e o Agente se reconecta à solução. • **Detecção e reversão**: Detecta e remove patches indesejados de dispositivos gerenciados. A reversão pode não estar disponível para alguns patches. Consulte Determinação da possibilidade de reversão de um patch. • **Reversão**: Remove patches indesejados de dispositivos gerenciados. A reversão pode não estar disponível para alguns patches. Consulte Determinação da possibilidade de reversão de um patch.
Descrição	Uma breve descrição do cronograma de patch.
Dispositivos	Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para ser aplicado a todos os dispositivos.
Rótulo do dispositivo	Um ou mais rótulos inteligentes associados aos dispositivos nos quais o cronograma é executado. Para obter mais informações, consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para ser aplicado aos dispositivos selecionados.
Nome do dispositivo	Um ou mais dispositivos selecionados nos quais o cronograma é executado. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para ser aplicado aos dispositivos selecionados.
Patches a serem detectados	**Detectar apenas cronogramas**. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para detectar todos os patches.
Detectar rótulo	**Detectar apenas cronogramas**. Um ou mais rótulos inteligentes associados aos patches programados. Para obter mais informações, consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches. Este campo só aparece quando o

Opção	Descrição
	cronograma está configurado para detectar os patches selecionados.
Patches a serem implantados	**Implantar cronogramas apenas**. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para implantar todos os patches.
Implantar rótulo	**Implantar cronogramas apenas**. Um ou mais rótulos inteligentes associados aos patches programados. Para obter mais informações, consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para implantar os patches selecionados.
Patches a serem revertidos	**Reverter cronogramas apenas**. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para remover todos os patches.
Reverter rótulo	**Reverter cronogramas apenas**. Um ou mais rótulos inteligentes associados aos patches programados. Para obter mais informações, consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para remover os patches selecionados.
Alertas	**Cronogramas sem a ação de implantação apenas**. Os alertas exibidos aos usuários quando as ações de patch são executadas: • **OK**: Executar imediatamente. • **Cancelar**: Cancela até a próxima execução programada. • **Adiamento**: O usuário é solicitado novamente após a *duração do adiamento*.
Reinicializar	**Cronogramas sem a ação de implantação apenas**. As opções para reinicializar o dispositivo gerenciado: • **Sem reinicialização**: O dispositivo não é reinicializado mesmo que uma reinicialização seja necessária para o patch ter efeito. Essa opção não é recomendada porque a implantação de patches sem a reinicialização no momento em que é exigida pode deixar os sistemas instáveis. Além disso, os patches que requerem reinicializações só aparecem como implantados depois da reinicialização. • **Perguntar ao usuário**: Espera que o usuário aceite a reinicialização antes de reiniciar o dispositivo. Se o usuário adiar ou cancelar a reinicialização, a aplicação de patches é interrompida até que a reinicialização ocorra. Selecionar uma Duração do adiamento na caixa de

Opção	Descrição
	diálogo do agente que aparece no dispositivo de destino pausa o prompt de reinicialização para o intervalo de adiamento especificado. • **Forçar reinicialização**: Reinicia assim que for implantado um patch que exija reinicialização. Reinicializações forçadas não podem ser canceladas. A opção Forçar reinicialização funciona bem para desktops e servidores. Pode não ser necessário forçar a reinicialização em laptops. A opção Forçar reinicialização funciona bem com servidores, pois normalmente eles não têm usuários dedicados. Porém, é importante avisar os usuários sobre a indisponibilidade dos serviços durante a aplicação de patches e a reinicialização dos servidores. Consulte Práticas recomendadas de patch.
Cronograma	Os detalhes do cronograma selecionado. Clique em **Visualizar agendamento de tarefas** para ver um agendador de tarefas detalhado. Na caixa de diálogo exibida, clique em uma tarefa para analisar os detalhes da tarefa. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.
Executar na próxima conexão se off-line	Indica se o cronograma executa a ação da próxima vez que o dispositivo gerenciado se conectar à solução, se o dispositivo estiver off-line atualmente.
Atraso após reconexão	Se configurada, essa opção indica o tempo de atraso do cronograma. O período de adiamento começa quando a ação de patch é programada para ser executada.
Encerrar após	Se configurada, essa opção indica o tempo máximo durante o qual o cronograma pode ser executado. Quando esse limite de tempo é atingido, todas as tarefas de aplicação de patches em andamento são suspensas.

3. Na seção *Status do cronograma*, analise o status geral do cronograma de patch em qualquer uma das seguintes guias:

Guia	Conteúdo
Por máquina	Dispositivos selecionados para aplicação de patches. Cada entrada exibe o nome do dispositivo, o endereço IP, o status da aplicação de patches (consulte Definições de status dos patches), os resultados do patch e a data em que a aplicação de patches foi concluída. Você pode expandir um nó de dispositivo para visualizar os patches aplicáveis. Cada entrada de patch mostra o ID do patch, o número do artigo da Base de conhecimento associado, o nome do patch e o status atual (Patch aplicado, Patch não aplicado, Preparado e falha ao Detectar, preparar ou implantar).

Guia	Conteúdo
Por Patch	Patches selecionados para detecção, preparação e implantação. Cada entrada exibe o ID do patch, o número do artigo associado da Base de conhecimento, o nome do patch e os números dos dispositivos em que os patches foram aplicados, em que os patches não foram aplicados e aqueles que apresentaram falhas de detecção ou implantação.
Patches aplicados	Patches instalados com êxito em dispositivos. Cada entrada exibe o ID do patch, o número do artigo associado da Base de conhecimento e o nome do patch. Você pode expandir um nó de patch para visualizar os dispositivos nos quais o patch foi instalado.
Patch não aplicado	Patches que não foram instalados em dispositivos. Cada entrada exibe o ID do patch, o número do artigo associado da Base de conhecimento e o nome do patch. Você pode expandir um nó de patch para visualizar os dispositivos nos quais o patch será instalado.
Preparada	Patches que estão preparados para instalação. A preparação se refere aos arquivos de patch que estão sendo copiados para o dispositivo do agente para implantação posterior. Cada entrada exibe o ID do patch, o número do artigo associado da Base de conhecimento e o nome do patch. Você pode expandir um nó de patch para visualizar os dispositivos nos quais o patch será instalado.
Detectar falhas	Patches incompletos que resultaram em uma falha de detecção. Cada entrada exibe o ID do patch, a Base de conhecimento associada, o nome do patch e o código de erro associado (consulte Códigos de erro causados pela aplicação de patches e pela criação de scripts). Você pode expandir um nó de patch para visualizar os dispositivos nos quais a falha é encontrada.
Falhas na preparação	Patches incompletos que resultaram em uma falha de preparação. Cada entrada exibe o ID do patch, o número do artigo da Base de conhecimento associada, o nome do patch e o código de erro associado (consulte Códigos de erro causados pela aplicação de patches e pela criação de scripts). Você pode expandir um nó de patch para visualizar os dispositivos nos quais a falha é encontrada.
Falhas de implantação	Patches incompletos que resultaram em uma falha de implantação. Cada entrada exibe o ID do patch, a Base de conhecimento associada, o nome do patch e o código de erro associado (consulte Códigos de erro causados pela aplicação de patches e pela criação de scripts). Você pode expandir um nó de

Guia	Conteúdo
	patch para visualizar os dispositivos nos quais a falha é encontrada.

4. **Opcional**. Depois de analisar os detalhes do cronograma, você pode executar uma das seguintes ações:
   - Para editar o cronograma de patches, clique em **Editar**. Para obter mais informações, consulte Configurar cronogramas de patch.
   - Para executar o cronograma de patches, clique em **Executar agora**.
   - Para fazer uma cópia do cronograma de patches, clique em **Duplicar**.
   - Para excluir o cronograma de patches, clique em **Excluir**.

Definições de status dos patches

Um status de aplicação de patches indica o estado da tarefa atual. Essas informações são exibidas na página *Resumo do cronograma de patch*, na seção *Status do cronograma*. Para obter mais informações, consulte Análise dos detalhes do cronograma de patches.

Definições de status dos patches

Status da aplicação de patches	Definição
alertas	Alerta enviado ao usuário, aguardando confirmação.
cancelada	A tarefa foi cancelada pelo usuário.
limpeza	Arquivos de payload do agente não acessados nos últimos 90 dias.
concluído	Tarefa concluída.
conectando	Agente reconectando após a reinicialização.
implantar	Implantação de patch em andamento.
detectar	Detecção de patch em andamento.
download	Implantação de patch aguardando o download dos pacotes.
error	Tarefa não concluída devido ao tempo limite ou outro erro.
não programado	Tarefa ainda não criada para este dispositivo.
pré-detectar	Pré-detecção com o Agente em andamento.
reinicialização pendente	Patches implantados, reinicialização necessária para continuar.

Status da aplicação de patches	Definição
reinicialização adiada	Patches implantados, reinicialização necessária para continuar. Após um intervalo configurado, o usuário final é lembrado de reinicializar.
reversão	Reversão de patch em andamento.
agendado	Tarefa programada e aguardando para ser executada.
adiado	Tarefa adiada, o usuário deve ser lembrado após o período de adiamento configurado.
preparação	Download de arquivos para implantação posterior.
suspensa	Tarefa suspensa antes de chegar à conclusão.
carregando logs	Upload de registros de pré-detecção, detecção, implantação, verificação ou reversão.
verificando	Detecção de verificação pós-implantação em andamento.
verificação de versão	Tarefa verificando a versão do patch.
aguardando implantação sob demanda	Tarefa aguardando que a ação do usuário implante o cronograma.
aguardando conexão	Dispositivo desconectado.
aguardando cronograma	Tarefa aguardando cronograma no fuso horário do Agente.

Exibição do status do patch

Você pode visualizar o status dos patches, incluindo uma lista dos dispositivos em que os patches foram implantados.

1. Acesse a página *Detalhes do patch*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** em **Catálogo**.
2. Movimente para baixo a barra de rolagem até a tabela *Status de implantação*.

   A tabela mostra detalhes sobre o patch e inclui uma lista dos dispositivos em que o patch foi implantado.

Exibição de status do patch por dispositivo

Você pode visualizar o status do patch para cada dispositivo gerenciado.

1. Acesse a página *Detalhes do dispositivo* da organização:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
   c. Clique no nome de um dispositivo.
2. Movimente a barra de rolagem para baixo até a seção *Segurança* e clique no link **Status de detecção/ implantação de patches**.

A lista de patches instalados no dispositivo é exibida.

Exibição de arquivos em patches

É possível visualizar os arquivos contidos em cada patch.

1. Acesse a página *Detalhes do patch*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** em **Catálogo**.
2. Role a tela até a tabela *Arquivos associados*.

Exibição de relatórios de patch

É possível visualizar os relatórios relacionados à aplicação do patch.

1. Acesse a página *Relatórios* de gerenciamento de patches:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em Exibir relatórios relacionados a patches na seção **Relatórios**.

A página *Relatórios* será exibida com Patches selecionados na lista suspensa *Exibir por*. Esta página fornece links para relatórios relacionados a patches.

Gerenciamento de reversões de patches

Quando há suporte para reversão, é possível reverter os patches para removê-los dos dispositivos gerenciados.

No entanto, alguns fornecedores e tipos de patch não têm suporte para reversões. Por exemplo, patches de software grandes, como os Service Packs, não podem ser revertidos.

Determinação da possibilidade de reversão de um patch

Pesquise na página *Catálogo de patches* para descobrir quais patches podem ser revertidos depois de serem implantados nos dispositivos gerenciados.

1. Acesse a página *Detalhes do patch*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** em **Catálogo**.
   d. Clique no nome de um patch.
2. Clique na guia **Filtro** acima da lista à direita para exibir o painel *Filtro*.
3. Informe os seguintes critérios de pesquisa:

   `Informações de listagem de patches: Suportar reversão | é | Verdadeiro`

4. **Opcional**: Insira outros critérios de pesquisa.
5. Clique em **Pesquisar**.

São exibidos os patches que suportam reversão.

Cancelamento do último trabalho de aplicação de patches

Se o fornecedor do patch suportar uma reversão, você poderá desfazer a última implantação de patch criando e executando um cronograma de patches de Reversão ou de Detecção e Reversão.

1. Acesse a página *Detalhe do cronograma de patch*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, na seção **Cronogramas**, clique em **Detectar, implantar, reverter patches ausentes**.
   d. Clique no nome de um cronograma de patch.
2. Na lista suspensa *Escolher ação*, selecione **Reverter** ou **Detectar e reverter**.
3. Da mesma maneira que os especificou no cronograma original, selecione os patches que devem ser revertidos criando um Rótulo inteligente.

   Consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches.

   Esta opção é suportada apenas na remoção do último patch instalado em um aplicativo de software. Consulte Gerenciamento de reversões de patches.

4. Especifique as configurações adicionais para o cronograma de patch conforme o necessário.

   Para obter mais informações, consulte Configurar cronogramas de patch.

Gerenciamento do inventário de patches

O inventário de patches é uma referência aos patches transferidos para a solução. É possível visualizar os detalhes e estatísticas de tal inventário, e marcar patches como ativo ou inativo. Além disso, você pode usar rótulos de usuário para gerenciar patches.

Pré-requisitos para gerenciamento do inventário de patches

Antes de gerenciar o inventário de patch, você precisa se inscrever e fazer download dos patches.

Consulte:

- Inscrição em patches e definição de configurações de download
- Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos

Exibição de informações sobre patches

É possível ver as informações sobre os patches e as informações sobre os patches dos dispositivos, conforme necessário.

Exibição dos patches baixados

A lista *Catálogo de patches* exibe as assinaturas de detecção de patch que foram baixadas para os patches inscritos.

1. Acesse a página *Catálogo* do patch:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** em **Catálogo**.
2. Use esta lista suspensa para listar os patches.
   - **Exibir por: Controla os patches mostrados na lista com base na seleção da lista suspensa.**

Coluna	Descrição
Todos os patches	Exibe todos os patches.
Etiqueta	Visualize os patches marcados com um rótulo. Essas informações são visíveis apenas quando há rótulos criados.
Status	Exibe patches **Ativos**, **Desativados** ou **Inativos**.

Coluna	Descrição
Status do download	Exibe todos os patches que foram **Baixados** ou **Não baixados**.
Severidade	Filtre a lista de patches pela importância especificada pelos fornecedores, como a Microsoft. Os níveis de gravidade incluem **Crítico**, **Importante**, **Baixo**, e assim por diante.
Mais recente	Exibir os patches adicionados mais recentemente. Você pode exibir os patches adicionados no **Último mês**, **Últimos 6 meses**, **Último ano** ou **Últimos 2 anos**.
Ano	Filtra a lista de patches pelo ano de lançamento do patch.
Sistema operacional	Filtra a lista de patch pelo sistema operacional.

3. As informações a seguir são exibidas em colunas na página *Catálogo de patches*:

Coluna	Descrição
Status	O status do patch: Ativo, inativo ou desativado. • **Ativo**: Patches para os quais você se inscreveu, que foram baixados e que estão prontos para detecção ou implantação. • **Inativo**: Patches para os quais você se inscreveu, mas que foram marcados como inativos para impedir a detecção ou implantação automática. • **Desativado**: Patches que não correspondem à sua assinatura. Esses patches só podem ser detectados quando a opção *Detectar patches desativados* estiver ativada em sua assinatura de patch. Esses patches não podem ser implementados a menos que atendam aos critérios de inscrição.
Pacote	Informações de identificação do patch. Os rótulos aplicados ao patch também são exibidos nessa coluna.
Nome	O nome do patch.
Liberado	A data em que o patch foi disponibilizado.
Editor	O nome do editor do patch.
Severidade	A importância do patch conforme determinado pelo editor, como a Microsoft.
Reinicializar	Indica se os dispositivos devem ser reinicializados para concluir o processo de aplicação de patches.

Coluna	Descrição
Conformidade	A percentagem de patches instalados em relação aos agendados.
Instalado	Número de dispositivos que receberam o patch.
Ausente	Número de dispositivos com necessidade de patch detectada que estão aguardando implantação.
Erro	Número de dispositivos que apresentaram falha após o número máximo de tentativas de implantação. O número máximo de tentativas de implantação está configurado no cronograma de patch. Consulte Configuração de cronogramas de patches.
Tamanho	O tamanho do arquivo de patch. • **Cor preta**: Patches inativos ou desabilitados. • **Cor vermelha**: Patches para os quais você se inscreveu; porém, nenhum pacote associado para esse patch foi baixado desta vez. Para consultar quais pacotes associados estão faltando, clique no nome do patch para exibir sua página de detalhes. • **Tamanho = 0**: Nenhum dos pacotes de patch foi baixado. • **Tamanho real** (diferente de zero): Pelo menos um dos pacotes de patch foi baixado.
Substituído	Patches que foram substituídos por outros patches e não são mais necessários.

Visualização de detalhes do patch

Os detalhes do patch incluem informações do fornecedor, o status da implantação e observações. Além disso, é possível atribuir rótulos aos patches ao visualizar os detalhes do patch.

1. Acesse a página *Detalhes do patch*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** em **Catálogo**.
   d. Clique em um nome de patch.

   A página *Detalhe do patch* é exibida, mostrando informações completas sobre o patch.

Reinicialização do número de tentativas de implantação do patch

Quando uma tentativa de implantação de patch atinge o número máximo configurado, o número de tentativas pode ser redefinido.

Para configurar um número máximo de tentativas de implantação, consulte Configuração de cronogramas de patches.

Há dois locais onde a quantidade de tentativas de implantação pode ser redefinida: a lista *Catálogo* e a página *Detalhes de patch*.

- Para redefinir o número de tentativas de implantação de patches na lista de catálogo do patch, consulte Reinicialização do número de tentativas de implantação de patch no catálogo de patches.
- Para redefinir o número de tentativas de implantação de patches na página de detalhes do patch, consulte Reinicialização do número de tentativas de implantação da página de detalhes do patch.

Reinicialização do número de tentativas de implantação de patch no catálogo de patches

Quando uma tentativa de implantação de patch atinge o número máximo configurado, o número de tentativas pode ser redefinido a partir da página *Catálogo* do patch.

1. Acesse a página *Catálogo* do patch:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** em **Catálogo**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais patches/boletins na lista e, em seguida, selecione **Escolher ação** > **Redefinir tentativas**.

   O número de tentativas de implantação é zerado.

Reinicialização do número de tentativas de implantação da página de detalhes do patch

Quando uma tentativa de implantação de patch atinge o número máximo configurado, o número de tentativas pode ser redefinido a partir da página de detalhes do patch.

1. Acesse a lista *Catálogo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** em **Catálogo**.
2. Execute um dos seguintes procedimentos exibir a página *Detalhes do cronograma de patch*:

   # Se a lista suspensa **Mostrar** estiver configurada como **Pacotes aplicáveis** ou **Todos os pacotes**, clique no nome do pacote e no nome de um patch no pacote.

   # Se a lista suspensa **Mostrar** estiver configurada como **Pacotes individuais**, clique no nome de um patch.
3. Movimente para baixo a barra de rolagem até a seção *Status de implantação* e clique no botão **Redefinir tentativas**.

   O número de tentativas de implantação é zerado.

Visualização de informações sobre os patches para dispositivos no inventário

A seção *Inventário* contém informações detalhadas sobre patches para dispositivos gerenciados.

As informações incluem:

- A lista de patches implantados no dispositivo.
- Detalhes dos cronogramas de patches aplicáveis ao dispositivo.
- Informações sobre êxitos e falhas nas aplicações de patches e tentativas de reversão.

1. Acesse a página *Detalhes do dispositivo*
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
    c. Clique no nome de um dispositivo.
2. Na página *Detalhes do dispositivo*, acesse a guia *Segurança*.
3. Clique em **Status de detecção/implantação de patches** para expandir os detalhes do *Status de detecção/implantação de patches*.
4. Para obter mais informações, clique nos botões **Ajuda** próximo a *Status de tarefa agendada* e *Status de implantação:* ⓘ.

Visualização dos dispositivos com patches ausentes

Veja os dispositivos que apresentam patches ausentes para determinar por que eles não foram atualizados.

1. Acesse a lista *Catálogo de patches*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
    c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** em **Catálogo**.
2. Acima da lista de catálogos, clique no número após *Dispositivos com patches ausentes*.

    A lista *Dispositivos* é aberta e exibe todos os dispositivos com dispositivos ausentes.

Visualização de estatísticas e registros de patch

As estatísticas e registros de patch fornecem uma visão geral das tarefas de aplicação de patches da solução.

Exibição de estatísticas de aplicação de patches

É possível visualizar as estatísticas sobre os patches no painel *Gerenciamento de patches*.

1. Acesse o painel *Gerenciamento de patch*.
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.

O painel *Gerenciamento de patches* **é exibido mostrando as estatísticas sobre os patches.**

Exibição do registro de patch

É possível visualizar o registro de patch para verificar erros no processo de download de patch.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Registros** para exibir a página *Registros*.
3. Na lista suspensa *Registro*, selecione **Registro de download de patch**.

É exibido o registro do patch.

Marcação de patches como inativos

É possível marcar patches como inativos para evitar que eles sejam detectados ou implantados automaticamente.

1. Acesse a lista *Catálogo de patches*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.
   c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** em **Catálogo**.
2. Selecione a caixa ao lado de um patch.
3. Selecione **Escolher ação** > **Alterar status para** > **Inativo**.

Se a lista suspensa **Mostrar** estiver configurada como **Pacotes aplicáveis** ou **Todos os pacotes**, todos os patches que compõem o boletim selecionado serão marcados como inativos. Se a lista suspensa **Mostrar** estiver configurada como **Pacotes individuais**, todos os patches serão marcados como inativos. Todos os patches marcados como inativos serão depurados do cache no próximo download de patch agendado.

Aplicação de patches em dispositivos Mac OS X

É possível aplicar patches em dispositivos Mac OS X conforme necessário.

1. Acesse a lista *Catálogo de patches*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Gerenciamento de patches**.

c. No painel *Gerenciamento de patches*, clique em **Exibir patches disponíveis** em **Catálogo**.

2. Execute um dos seguintes:
   - **Na lista suspensa *Exibir por* acima da tabela, selecione Sistema operacional > Mac <OS X>.**
   - **Clique na guia Filtro, que aparece acima da tabela e, em seguida, pesquise os patches para Mac OS X.**
   - **Use o recurso Rótulo inteligente para pesquisar automaticamente a lista de patches usando critérios de pesquisa predefinidos.**
3. Para permitir que a solução faça o download das atualizações de segurança da Apple para Mac, selecione o sistema operacional apropriado da lista *Plataforma Mac* na página *Configurações de inscrição de patch*.

Você pode selecionar mais de um sistema operacional Mac. Consulte Inscrição de patches

Gerenciar atualizações de recursos do Windows

Atualizações de recursos do Windows são novas versões do Microsoft Windows 10, lançadas algumas vezes por ano. A solução permite automatizar o processo de instalação dessas atualizações para ajudar a melhorar o desempenho dos dispositivos gerenciados com Windows 10 e protegê-los contra possíveis vulnerabilidades relacionadas ao sistema operacional.

Use a solução para detectar e implantar as atualizações de recursos do Windows mais recentes para seus dispositivos Windows 10 gerenciados pela solução.

NOTA: Este recurso só é suportado em dispositivos com Windows 10 com uma assinatura de canal semestral. Ele não está disponível para dispositivos Mac, Linux ou Windows que executam uma versão do SO diferente de 10.

Assinar atualizações de recursos do Windows

Você pode assinar atualizações de recursos do Windows para os dispositivos gerenciados do Microsoft Windows 10.

Antes de fazer a inscrição e fazer o download de atualizações de recursos do Windows, identifique os sistemas operacionais instalados em dispositivos gerenciados e verifique os requisitos de atualização. Você só pode baixar atualizações para seus dispositivos Windows 10 gerenciados.

1. Acesse a página *Assinaturas do Windows Feature Update*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Atualizações de recursos do Windows**.
   c. No painel *Atualizações de recursos do Windows*, clique em **Escolher atualizações de recursos do Windows disponíveis** na seção **Assinaturas**.
2. Especifique as configurações da *Inscrição*. Os sistemas operacionais e localidades especificados na inscrição controlam os patches baixados.

Opção	Descrição
Versões do Windows Feature Update	Baixe as atualizações de recursos do Windows selecionadas. Clique no botão de edição para gerenciar a lista de sistemas operacionais: .

Opção	Descrição
	. Clique em **Selecionar versões** e selecione uma ou mais versões de atualização que você deseja instalar em seus dispositivos Windows 10 gerenciados. Para ignorar atualizações de recursos do Windows, selecione **Desativado**. Os itens selecionados são exibidos após salvar as configurações.
Localidades	Faça download de patches para os idiomas selecionados. Clique no botão de edição para gerenciar a lista de localidades:. . Selecione **Todas as localidades** para fazer download de patches sem levar em conta a localidade ou marque as caixas de seleção ao lado de uma ou mais localidade. Os itens selecionados são exibidos após salvar as configurações.

NOTA: Pelo menos uma versão e uma localidade devem ser selecionados para uma inscrição do Windows Feature Update.

3. Clique em **Salvar**.

As atualizações de recursos do Windows são transferidas por download automaticamente no próximo horário de download programado.

Em seguida, você pode definir as configurações de download da Atualização de recursos do Windows. Consulte Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos.

Configurar cronogramas de atualizações de recursos do Windows

É possível criar e configurar cronogramas de atualizações de recursos do Windows e definir um horário para executá-los. Os cronogramas de atualizações de recursos do Windows não interferem com as instalações gerenciadas ou outras distribuições.

1. Inicie o assistente *Detalhes do cronograma de atualizações de recursos do Windows*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Atualizações de recursos do Windows**.
   c. No painel *Atualizações de recursos do Windows*, clique em **Detectar e implantar atualizações de recursos do Windows** na seção **Assinaturas**.
   d. Na página de lista *Cronogramas de atualizações de recursos do Windows*, realize um dos seguintes procedimentos:

   # Para criar um novo cronograma de atualizações de recursos do Windows usando o assistente *Detalhes do cronograma*, clique em **Escolher ação** > **Novo (Assistente)**.

   # Para criar um novo cronograma de atualização de recursos do Windows usando a página *Detalhes do cronograma*, clique em **Escolher ação** > **Novo (Assistente)**.

   # Para editar um cronograma existente, clique no nome do cronograma na lista e, na página *Resumo do cronograma de atualizações de recursos do Windows* exibida, clique em **Editar**.

A página *Detalhes do cronograma* ou o assistente é exibido, conforme selecionado. As mesmas opções estão disponíveis em cada seleção. Você pode alternar entre a página e o assistente clicando em Modo de exibição clássico ou Modo de exibição do assistente no canto superior direito, conforme aplicável.

2. Configure as informações gerais sobre o cronograma:

Opção	Descrição
Nome	Um nome que identifica o cronograma. Esse nome aparece na página *Cronogramas de atualizações de recursos do Windows*.
Descrição	Uma breve descrição do cronograma de atualizações dos recursos do Windows.

3. Na guia **Ação**, na seção *Escolher o Windows Feature Update*, configure as seguintes opções:

Opção	Descrição
Selecione uma compilação	Selecione uma versão do Windows Feature Update que você deseja detectar, preparar ou implantar. Esta seção lista as atualizações selecionadas em sua assinatura.
Selecione edições	Selecione uma ou mais edições da versão selecionada. Esta seção lista todas as edições da versão selecionada, por exemplo, edições Business e Consumer para as diferentes plataformas (32 e 64 bits).

4. Selecione uma das seguintes ações:

Essas ações são idênticas às ações de cronograma de patch. Consulte Configurar cronogramas de patch.

Ação	Descrição
Detectar	Verifica se há atualizações de recursos do Windows compatíveis.
Detectar e preparar	Verifica se há atualizações de recursos do Windows compatíveis e faz o download dos arquivos aplicáveis no dispositivo do agente para implantação posterior.
Detectar, preparar e implementar sob demanda	Detecta atualizações de recursos do Windows instaladas ou ausentes em dispositivos gerenciados, faz o download dos arquivos aplicáveis no dispositivo do agente e faz com que o ícone da bandeja do sistema do Windows alerte o usuário. • Esses cronogramas estão disponíveis somente para dispositivos Windows com agentes versão 11.0 ou posterior. • A opção *Status do agente no dispositivo* deve estar habilitada nas configurações de comunicação do agente. Essas configurações podem ser encontradas na página *Detalhes da organização*,

Ação	Descrição
	em *Configurações de comunicação e agente* (se um ou mais componentes Organização estiverem habilitados), ou na página *Configurações de comunicação* (se você não tiver um componente Organização). Para obter mais informações, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente..
Detectar e implantar	Verifica se há atualizações de recursos do Windows compatíveis, faz o download dos arquivos aplicáveis no dispositivo do agente e implanta a atualização nos dispositivos selecionados.

5. Selecione os dispositivos de destino na guia **Dispositivos** usando as seguintes opções.

Essas opções são idênticas às que aparecem nas ações de cronograma de patch. Consulte Configurar cronogramas de patch.

Ação	Descrição
Todos os dispositivos	Para aplicar esse cronograma a todos os dispositivos gerenciados, selecione estas opções. Desmarque a caixa de seleção para limitar a ação do patch a certos rótulos ou dispositivos.
Rótulos de dispositivo	Restrinja a ação às atualizações de recursos usando os rótulos selecionados aqui. Esta é a opção usada com mais frequência. 1. Clique em **Gerenciar rótulos associados**. 2. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, arraste um ou mais rótulos (conforme aplicável) para a área *Limitar execução a* e clique em **OK**. Para usar essa opção, você já deve ter rótulos inteligentes para as atualizações de recursos. Consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches.
Dispositivos	Executa ações de patches nos dispositivos selecionados. • Para procurar por dispositivos, comece a digitar no campo. • Para remover todos os dispositivos especificados e iniciar novamente, clique em **Remover tudo**. • Os usuários do escopo podem ver apenas os dispositivos que estão associados à função deles, quando a função é atribuída a um rótulo. Para obter mais informações sobre funções de usuário, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.

Ação	Descrição
Detecção de tempo limite	Defina o limite para o tempo total permitido para a fase associada.

6. Na guia *Cronograma*, especifique as opções aplicáveis para o cronograma.

   Essas opções são idênticas às que aparecem nas ações de cronograma de patch. Consulte Configurar cronogramas de patch.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica. Essa opção é útil se você desejar aplicar patches a servidores manualmente ou realizar ações de patches que não sejam executadas seguindo um cronograma.
A cada _ horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executa no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa no **n** dia todos os meses (por exemplo, primeiro ou segundo), dia de cada mês ou um mês específico na hora especificada.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica a cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo

Opção	Descrição
	do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira. • **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica a cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3. Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de agendamentos. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.
Fuso horário	O fuso horário a ser usado ao agendar a ação. Selecione o **Servidor** para usar o fuso horário do equipamento. Selecione o **Agente** para usar o fuso horário do dispositivo gerenciado.
Executar na próxima conexão se off-line	Executa a ação da próxima vez que o dispositivo gerenciado se conectar à solução, se o dispositivo estiver off-line atualmente. Essa opção é útil para laptops e outros dispositivos que ficam off-line periodicamente. Se essa opção não for selecionada e o dispositivo estiver off-line, a ação só será executada novamente no próximo horário agendado.
Atraso após reconexão	Adia o cronograma por um período de tempo especificado. O período de adiamento começa quando a ação de patch é programada para ser executada.
Encerrar após	Tempo limite para as ações de patches. Por exemplo, se você agendar a execução de patches para as 4h, poderá optar por interromper as ações de patch às 7h para evitar problemas de largura de banda quando os usuários começarem a

Opção	Descrição
	trabalhar. Para tal, uma opção é especificar **180** na caixa de minutos. Quando esse tempo limite for alcançado, quaisquer tarefas de patches em andamento serão suspensas e o status delas nos registros de Segurança será *Suspenso*. Essas tarefas de aplicação de patches não são retomadas na execução seguinte; em vez disso, elas começam do início em cada ação programada de aplicação de patches.

7. Clique em **Salvar**.

   A página *Resumo do cronograma de atualizações de recursos do Windows* **é exibida, mostrando o cronograma recém-criado ou atualizado. Para obter mais informações sobre essa página, consulte Exibir status da atualização de recursos do Windows.**

   # Se você tiver adicionado dispositivos que correspondam aos critérios de Rótulo inteligente, eles serão automaticamente incluídos no cronograma de atualização.

   # Quando as atualizações são baixadas para o dispositivo do agente e estão prontas para implantação, o ícone do Agente do KACE é atualizado na bandeja do sistema do Windows e no menu, indicando que as ações estão disponíveis para o agente. Para instalar as atualizações, no dispositivo do agente, na bandeja do sistema do Windows, clique no Agente do KACE e escolha **Implantar patches preparados**. Para obter mais informações sobre os ícones do Agente do KACE, consulte Gerencie o Agente do KACE em dispositivos Windows usando a bandeja do sistema Windows.

Exibir cronogramas de atualizações de recursos do Windows

É possível exibir as informações de resumo dos cronogramas de atualizações de recursos do Windows criados na solução. Se o componente Organização estiver ativado na solução, visualize os cronogramas de atualizações de recursos do Windows para cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Cronogramas do Windows Feature Update*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Atualizações de recursos do Windows**.
2. No painel *Atualização de recursos do Windows*, clique no link **Detectar e implantar atualizações de recursos do Windows** na seção **Cronogramas**.

   As colunas disponíveis na página *Cronogramas do Windows Feature Update* **são idênticas às da página** *Cronogramas de patches*. **Para obter mais informações sobre os campos que aparecem na página** *Cronogramas de patches*, **consulte Exibir uma lista de cronogramas de patches.**

3. (Opcional) Para alterar a visibilidade da coluna, selecione **Visibilidade da coluna** na lista suspensa *Opções da tabela* acima da tabela à direita.

Análise dos detalhes do cronograma de atualizações de recursos do Windows

Ao configurar um cronograma de atualização de recursos do Windows, esta página exibe detalhes sobre a configuração do cronograma e seu status.

1. Acesse a página *Resumo do cronograma de atualizações de recursos do Windows*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Atualizações de recursos do Windows**.
   c. No painel *Atualizações de recursos do Windows*, clique em **Detectar e implantar atualizações de recursos do Windows** na seção **Assinaturas**.
   d. Clique no nome de um cronograma do Windows Feature Update.
2. Leia o conteúdo da seção *Configuração*.

Opção	Descrição
Criado	A data e a hora em que o cronograma foi criado.
Modificado	A data e a hora em que o cronograma foi modificado pela última vez.
Última execução	A data e a hora em que o cronograma foi executado pela última vez.
Nome	Um nome que identifica o cronograma. Esse nome aparece na página *Cronogramas de atualizações de recursos do Windows*.
Ação	A ação associada ao cronograma: • **Detectar**: Verifica se há atualizações de recursos do Windows compatíveis. • **Detectar e preparar**: Verifica se há atualizações de recursos do Windows compatíveis e faz o download dos arquivos aplicáveis no dispositivo do agente para implantação posterior. • **Detecção, preparação e implantação sob demanda**: Detecta atualizações de recursos do Windows instaladas ou ausentes em dispositivos gerenciados, faz o download dos arquivos aplicáveis no dispositivo do agente e faz com que a bandeja do sistema do Windows no dispositivo do agente alerte o usuário de que as atualizações estão prontas para implantação. O usuário pode

Opção	Descrição

	então iniciar o processo de implantação quando for conveniente.
	  # Esses cronogramas estão disponíveis somente para dispositivos Windows com agentes versão 11.0 ou posterior.
	  # A opção *Status do agente no dispositivo* deve estar habilitada nas configurações de comunicação do agente. Essas configurações podem ser encontradas na página *Detalhes da organização*, em *Configurações de comunicação e agente* (se um ou mais componentes Organização estiverem habilitados), ou na página *Configurações de comunicação* (se você não tiver um componente Organização). Para obter mais informações, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente..
	• **Detectar e implantar:** Verifica se há atualizações de recursos do Windows compatíveis, faz o download dos arquivos aplicáveis no dispositivo do agente e implanta a atualização nos dispositivos selecionados.

Descrição	Uma breve descrição do cronograma de atualizações dos recursos do Windows.
Dispositivos	Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para ser aplicado a todos os dispositivos.
Atualização de recursos do Windows	O nome e a versão da Atualização de recursos do Windows.
Rótulo do dispositivo	Um ou mais rótulos inteligentes associados aos dispositivos nos quais o cronograma é executado. Para obter mais informações, consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para ser aplicado aos dispositivos selecionados.
Nome do dispositivo	Um ou mais dispositivos selecionados nos quais o cronograma é executado. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para ser aplicado aos dispositivos selecionados.
Detectar rótulo	Um ou mais rótulos inteligentes associados às atualizações programadas. Para obter mais informações, consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para detectar atualizações selecionadas.

Opção	Descrição
Alertas	**Detectar e implantar cronogramas somente**. Os alertas exibidos aos usuários quando as ações de atualização são executadas: • **OK**: Executar imediatamente. • **Cancelar**: Cancela até a próxima execução programada. • **Adiamento**: O usuário é solicitado novamente após a *duração do adiamento*. **NOTA:** Os alertas não estão disponíveis nos cronogramas Detectar e Detectar e preparar.
Reinicializar	**Detectar e implantar cronogramas somente**. As opções para reinicializar o dispositivo gerenciado: • **Sem reinicialização**: O dispositivo não é reinicializado mesmo que uma reinicialização seja necessária para a atualização ter efeito. Essa opção não é recomendada porque implantar atualizações sem a reinicialização no momento em que é exigida pode deixar os sistemas instáveis. Além disso, as atualizações que exigem reinicializações só aparecem como implantadas depois da reinicialização. • **Perguntar ao usuário**: Espera que o usuário aceite a reinicialização antes de reiniciar o dispositivo. Se o usuário adiar ou cancelar a reinicialização, a atualização será interrompida até que seja feita a reinicialização. Selecionar uma Duração do adiamento na caixa de diálogo do agente que aparece no dispositivo de destino pausa o prompt de reinicialização para o intervalo de adiamento especificado. • **Forçar reinicialização**: Reinicializa assim que for implantada uma atualização que exija reinicialização. Reinicializações forçadas não podem ser canceladas. A opção Forçar reinicialização funciona bem para desktops e servidores. Pode não ser necessário forçar a reinicialização em laptops. A opção Forçar reinicialização funciona bem com servidores, pois normalmente eles não têm usuários dedicados. No entanto, é importante avisar os usuários sobre a indisponibilidade dos serviços durante a atualização e a reinicialização dos servidores. Consulte Práticas recomendadas de patch.
Cronograma	O cronograma de atualização selecionado. Clique em **Visualizar agendamento de tarefas** para ver um agendador de tarefas detalhado. Na caixa de diálogo exibida, clique em uma tarefa para analisar os detalhes da tarefa. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

Opção	Descrição
Executar na próxima conexão se off-line	Indica se o cronograma executa a ação da próxima vez que o dispositivo gerenciado se conectar à solução, se o dispositivo estiver off-line atualmente.
Atraso após reconexão	Se configurada, essa opção indica o tempo de atraso do cronograma. O período de adiamento começa quando a ação de atualização é programada para ser executada.
Encerrar após	Se configurada, essa opção indica o tempo máximo durante o qual o cronograma pode ser executado. Quando esse limite de tempo é atingido, todas as tarefas de atualização em andamento são suspensas.

3. Na seção *Status do cronograma*, analise o status geral do cronograma em qualquer uma das seguintes guias:

Guia	Conteúdo
Por máquina	Dispositivos selecionados para atualização. Cada entrada exibe o nome do dispositivo, o endereço IP dele, o status da atualização (consulte Campos na página Detalhes do cronograma de patch), os resultados da atualização e a data em que a atualização foi concluída. Você pode expandir um nó de dispositivo para visualizar as atualizações aplicáveis. Cada entrada mostra o ID da atualização, o número do artigo associado da Base de conhecimento, o nome da atualização e o status atual (Instalada, Não instalada, Preparada e falha ao Detectar, preparar ou implantar).
Por atualização de recursos	Atualizações selecionadas para detecção, preparação e implantação. Cada entrada exibe o ID da atualização, o número do artigo associado da Base de conhecimento, o nome da atualização e os números dos dispositivos atualizados, não atualizados e aqueles que encontraram falhas de detecção ou implantação.
Instalado	Atualizações instaladas com êxito nos dispositivos. Cada entrada exibe o ID da atualização, o número do artigo associado da Base de conhecimento e o nome da atualização. Você pode expandir um nó de atualização para visualizar os dispositivos nos quais a atualização está instalada.
Não instalado	Atualizações que não foram instaladas nos dispositivos. Cada entrada exibe o ID da atualização, o número do artigo associado da Base de conhecimento e o nome da atualização. Você pode expandir um nó de atualização para visualizar os dispositivos nos quais a atualização será instalada.

Guia	Conteúdo
Preparada	Atualização preparada para instalação. A preparação se refere aos arquivos de atualização que estão sendo copiados para o dispositivo do agente para implementação posterior. Cada entrada exibe o ID da atualização, o número do artigo associado da Base de conhecimento e o nome da atualização. Você pode expandir um nó de atualização para visualizar os dispositivos nos quais a atualização será instalada.
Detectar falhas	Atualizações incompletas que resultaram em uma falha de detecção. Cada entrada exibe o ID da atualização, a Base de conhecimento associada, o nome da atualização e o código de erro associado (consulte Códigos de erro causados pela aplicação de patches e pela criação de scripts). Você pode expandir um nó de atualização para visualizar os dispositivos nos quais a falha é encontrada.
Falhas na preparação	Atualizações incompletas que resultaram em uma falha de preparação. Cada entrada exibe o ID da atualização, o número do artigo da Base de conhecimento associada, o nome da atualização e o código de erro associado (consulte Códigos de erro causados pela aplicação de patches e pela criação de scripts). Você pode expandir um nó de atualização para visualizar os dispositivos nos quais a falha é encontrada.
Falhas de implantação	Atualizações incompletas que resultaram em uma falha de implantação. Cada entrada exibe o ID da atualização, a Base de conhecimento associada, o nome da atualização e o código de erro associado (consulte Códigos de erro causados pela aplicação de patches e pela criação de scripts). Você pode expandir um nó de atualização para visualizar os dispositivos nos quais a falha é encontrada.

4. **Opcional**. Depois de analisar os detalhes do cronograma, você pode executar uma das seguintes ações:
   - Para editar o cronograma da atualização, clique em **Editar**. Para obter mais informações, consulte Configurar cronogramas de atualizações de recursos do Windows.
   - Para executar o cronograma da atualização, clique em **Executar agora**.
   - Para fazer uma cópia do cronograma da atualização, clique em **Duplicar**.
   - Para excluir o cronograma da atualização, clique em **Excluir**.

Exibir atualizações de recursos do Windows disponíveis

Depois de se inscrever nas atualizações de recursos do Windows e as atualizações forem baixadas, você poderá visualizar as atualizações disponíveis.

Você deve assinar as versões do Windows Feature Update e selecionar as configurações de download do Feature Update para visualizar as atualizações relacionadas. Consulte:

- Assinar atualizações de recursos do Windows
- Selecionar configurações do download de atualização de patches e recursos

1. Acesse a página *Windows Feature Update*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Atualizações de recursos do Windows**.
    c. No painel *Atualizações de recursos do Windows*, clique em **Exibir atualizações de recursos do Windows disponíveis** na seção **Catálogo**.
2. Procure atualizações de recursos do Windows.
    a. Insira os critérios de pesquisa na caixa de pesquisa.

    Por exemplo, `1909`.

    b. Pressione **Enter**.

    A página de lista é atualizada, mostrando apenas as atualizações de recursos do Windows cuja versão seja 1909.

Exibir status da atualização de recursos do Windows

Os detalhes do Windows Feature Update incluem informações do fornecedor e status da implantação.

1. Acesse a página *Detalhe do Windows Feature Update*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Atualizações de recursos do Windows**.
    c. No painel *Atualizações de recursos do Windows*, clique em **Exibir atualizações de recursos do Windows disponíveis** na seção **Catálogo**.
    d. Clique em um nome do Windows Feature Update.

    A página *Detalhe do Windows Feature Update* é mostrada, exibindo informações completas sobre o Windows Feature Update selecionado.

Gerenciamento de dispositivos Dell e atualizações

Você pode usar a solução para gerenciar atualizações de dispositivos da Dell.

Essas atualizações incluem:

- Software e firmware para servidores
- Software e firmware para dispositivos clientes
- Alguns aplicativos fornecidos pela Dell

NOTA: Os dispositivos de servidor e cliente se conectam ao hardware de servidor e cliente da Dell, e não ao sistema operacional de servidor ou cliente.

Todos os dispositivos Dell que precisam ser atualizados devem ter o Dell Open Manage Inventory Agent instalado, seja a versão de cliente ou servidor, conforme aplicável. Esse componente é incluído em todas as atualizações da Dell por padrão e não há necessidade de adicioná-lo manualmente. Se o cliente de inventário do Dell Open Manage não existir em um dispositivo de destino, ele será instalado durante o primeiro processo de implantação.

NOTA: As atualizações de hardware da Dell só funcionam com o Agente do KACE 11.1 ou superior. As versões mais antigas do agente não têm suporte para esse recurso.

Execute o relatório de *Modelos Dell compatíveis* para ver quais computadores da Dell são compatíveis com as Atualizações de Cliente da Dell. Consulte Execução de relatórios de organização única e relatórios consolidados.

Diferenças entre patches e atualizações Dell

As diferenças entre as atualizações e patches da Dell incluem diferenças nos processos de inscrição, nos nomes de ações e na localização de processos de gerenciamento.

Diferenças entre patches e atualizações Dell são as seguintes:

- Todos os dispositivos Dell que precisam ser atualizados devem ter o Dell Open Manage Inventory Agent instalado, seja a versão de cliente ou servidor, conforme aplicável.
- O processo de inscrição do Dell Update é diferente do processo de inscrição de patch da solução. Para instruções de cadastramento para atualizações Dell, consulte Selecione as configurações de download do Dell Update.
- Os nomes usados para ações de aplicação de patch são diferentes:

Ação	Termo de patching	Termo de atualizações Dell	Termo usado em:
Instale o patch ou atualização nos dispositivos que você gerencia.	Implantação	Atualizar	Gerenciamento de dispositivos Dell e atualizações

- Você gerencia e executa a aplicação de patch e as atualizações da Dell de diferentes locais no**Console do administrador**:

Ação	Onde encontrá-lo
Executar atualizações Dell	**Segurança** > **Atualizações da Dell**
Gerenciar atualizações Dell	Se o componente Organização **não estiver habilitado** no seu equipamento: **Console do administrador > Configurações** > **Configurações de download do Dell Update** Se o componente Organização estiver **ativado** no seu equipamento:

Ação	Onde encontrá-lo
	Console de administração de sistema > Sistema > **Configurações** > **Configurações de download do Dell Update**
Execução de cronogramas de patches	**Segurança** > **Cronogramas**
Gerenciar patching	**Segurança** > **Inscrições**

Selecione as configurações de download do Dell Update

Você precisa configurar e agendar as atualizações de catálogo antes de criar os cronogramas para atualizar dispositivos.

Os pacotes de atualizações da Dell são fornecidos nos **catálogos**: um para os servidores e outro para os clientes.

1. Acesse a página *Configurações de download do Dell Update*:
   - **Se o componente de Organização não estiver habilitado na solução, clique em** *Segurança* **e, em seguida, clique em** *Atualizações Dell***.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações** > **Painel de controle.**
2. Clique em **Configurações de download do Dell Update**.

   O status atual do catálogo Dell é exibido.
3. Na guia *Configurar downloads de arquivos*, selecione as seguintes opções.

Opção	Descrição
Desativado	Impede o download de pacotes do Dell Update. Essa prevenção inclui os instaladores necessários para instalar as atualizações.
Todos os arquivos	Mantém um cache completo de pacotes inscritos na sua solução. Essa opção faz o download de todos os pacotes de implantação, sem verificação para determinar se eles são necessários para o seu ambiente.
Arquivos detectados como ausentes	Deixa a solução determinar quais pacotes devem ser transferidos por download com base nos resultados dos Trabalhos de detecção. Se uma assinatura de detecção do Dell Update tiver sido detectada como Não instalada em qualquer dispositivo gerenciado, o pacote será baixado. Caso nenhum dispositivo gerenciado seja detectado como Não instalado, nenhum pacote dessa atualização será baixado.
Excluir arquivos não utilizados após __ dias	Exclui os pacotes do Dell Update que não foram implantados no número especificado de dias. As atualizações da Dell que são marcadas

Opção	Descrição
	como *Inativas* ou *Desabilitadas* são excluídas automaticamente durante o processo de download.

4. Na guia *Ação*, selecione as seguintes opções.

Opção	Descrição
Atualizar **Descrição** **Ações**	Para cada tipo de atualização (*Assinatura* ou *Arquivos de atualização*), ele fornece uma descrição e acesso às ações disponíveis: • **Verificação se há atualizações**: Clique para fazer download dos arquivos de assinatura do Dell Update. • **Excluir**: Clique para remover imediatamente todas as atualizações da Dell da solução. Isso pode ser útil se você não precisar mais de atualizações e desejar recuperar rapidamente o espaço em disco usado por elas. • **Executar agora**: Clique para fazer download imediatamente das atualizações da Dell nas quais se inscreveu, independentemente do cronograma de assinaturas.

5. Selecione as opções de cronograma para as assinaturas do Dell Update na seção *Cronograma*. As assinaturas de arquivos incluem os boletins de segurança e outros arquivos que definem as atualizações da Dell baixadas da Quest.

Opção	Descrição
Download de assinatura	Selecione **Nenhum** para impedir o download de assinaturas do Dell Update.
Todos os dias no horário especificado	Selecione **dia** para fazer o download de assinaturas de detecção do Dell Update todo dia ou selecione um dia da semana para fazer o download uma vez por semana. Selecione a hora para iniciar o download. O tempo é exibido em formato de relógio de 24 horas, em que 0 é meia-noite, 1h é 1 e 23h é 23. **NOTA:** Ao configurar os downloads do Dell Update, a sincronização é importante. O registro de atividades da solução é criado às 1h30 e as tarefas de manutenção ocorrem entre 1h e 1h30. A Quest recomenda programar os downloads do Dell Update para que ocorram após as tarefas de registro e de manutenção estarem concluídas, aproximadamente às 3h.
No n dia de cada mês ou de um mês específico, às HH:MM	Selecione o dia do mês para fazer o download das assinaturas de detecção do Dell Update mensalmente.

6. Defina as opções de cronograma para o Dell Update.

Opção	Descrição
Após download da assinatura	Faz o download dos pacotes após o download das assinaturas. Essa opção não estará disponível se a opção **Desabilitado** estiver desmarcada na seção *Configurar downloads de arquivos*.
A cada __ minutos	Especifica a frequência de download de pacotes. Esta opção somente estará disponível se *Arquivos detectados como faltando* na seção *Configurar downloads de arquivos* estiver selecionada.
Indisponibilidade de download: Início __ Fim __	Especifica um intervalo de tempo durante o qual os arquivos não podem ser transferidos por download. Por exemplo, use uma hora de parada bem cedo pela manhã para impedir que o processo use uma grande quantia de largura de banda da rede durante o horário de trabalho. Se essa opção for selecionada, a solução interrompe os downloads de arquivos no horário especificado. Os downloads de arquivos não são reiniciados até o próximo horário de download especificado. Quando o download é reiniciado, ele começa onde parou. Os downloads incompletos poderão não aparecer na página *Catálogo de atualizações da Dell*.

7. Clique em **Salvar**.

Configurar cronogramas do Dell Update

A solução pode identificar e instalar automaticamente o firmware e as atualizações de driver necessárias para seus clientes e servidores Dell de acordo com o cronograma definido. Se o componente Organização estiver ativado na solução, crie Cronogramas de atualização da Dell para cada organização separadamente.

Considere a possibilidade de criar rótulos para agrupar dispositivos e atualizações Dell. Você poderá então usar esses rótulos ao criar cronogramas de Atualização da Dell. Por exemplo, você poderia criar um rótulo agrupando atualizações por famílias de aplicativos, como drivers ou firmware. Ou então, você poderia agrupar todos os servidores Dell executando o Microsoft Windows 7 em um único rótulo e executar um cronogramas de atualização da Dell para atualizá-los. Para obter mais informações sobre a criação de rótulos para atualizações e dispositivos, consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches.

1. Acesse a página *Atualizações Dell*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Atualizações Dell**.
2. **Opcional**: Revise as atualizações disponíveis e desative as que não deseja instalar.

   As atualizações estarão disponíveis somente se as configurações da solução estiverem definidas para fazer o download das atualizações do catálogo Dell.

   Para revisar e desativar atualizações:

   a. No painel *Atualizações da Dell*, clique em **Mostrar atualizações disponíveis** na seção **Catálogo**.
   b. Marque a caixa de seleção ao lado de uma atualização.

c. Selecione **Escolher ação** > **Alterar status para** > **Inativo**.

3. Agende inventário e atualizações.

Isso é semelhante à criação de cronogramas de patches na seção *Gerenciamento de patch*. Você pode coletar inventário independentemente ou como parte de um cronograma de inventário e atualização que também instale as atualizações. O inventário costuma ser executado automaticamente como parte de um cronograma de atualização.

Para agendar inventário e atualizações:

a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Atualizações Dell**.

b. No painel *Atualizações da Dell*, na seção **Cronogramas**, clique em **Detectar atualizações ausentes**.

c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

d. Na página de lista *Cronogramas do Dell Update*, realize um dos seguintes procedimentos:

Para criar um novo cronogramas de atualização da Dell usando o assistente *Detalhes do cronograma*, clique em **Escolher ação** > **Novo (Assistente)**.

Para criar um novo cronogramas de atualização da Dell usando a página *Detalhes do cronograma*, clique em **Escolher ação** > **Novo (Assistente)**.

Para editar um cronograma existente, clique no nome do cronograma na lista e, na página *Resumo do cronogramas de atualização da Dell* exibida, clique em **Editar**.

A página *Detalhes do cronograma* ou o assistente é exibido, conforme selecionado. As mesmas opções estão disponíveis em cada seleção. Você pode alternar entre a página e o assistente clicando em Modo de exibição clássico ou Modo de exibição do assistente no canto superior direito, conforme aplicável.

e. Configure as informações gerais sobre o cronograma:

Opção	Descrição
Nome	Um nome que identifica o cronograma. Este nome aparece na página de lista *Cronogramas do Dell Update*.
Descrição	Uma breve descrição do cronogramas de atualização da Dell.

f. Selecione uma das seguintes ações:

Essas ações são idênticas às ações de cronograma de patch. Consulte Configurar cronogramas de patch.

Ação	Descrição
Detectar	Verifica se há atualizações compatíveis da Dell.
Detectar e implantar	Verifica se há atualizações da Dell compatíveis, faz o download dos arquivos aplicáveis no dispositivo do agente e implanta a atualização nos dispositivos selecionados.
Implantação	Implanta a atualização aos dispositivos selecionados.

NOTA: As ações de implantação do Dell Update exigem uma reinicialização dos dispositivos gerenciados aplicáveis.

g. Selecione os dispositivos de destino usando as seguintes opções.

Essas opções são idênticas às que aparecem nas ações de cronograma de patch. Consulte Configurar cronogramas de patch.

Geralmente são criados cronogramas diferentes para notebooks, estações de trabalho e servidores, porque esses três tipos de dispositivos têm características de uso muito diferentes.

Ação	Descrição
Todos os dispositivos	Para aplicar esse cronograma a todos os dispositivos gerenciados, selecione estas opções. Desmarque a caixa de seleção para limitar a atualização a certos rótulos ou dispositivos.
Rótulos de dispositivo	Restrinja a ação às atualizações da Dell usando os rótulos selecionados aqui. Esta é a opção usada com mais frequência. 1. Clique em **Gerenciar rótulos associados**. 2. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, arraste um ou mais rótulos (conforme aplicável) para a área *Limitar execução a* e clique em **OK**. Para usar essa opção, você já deve ter rótulos inteligentes para as atualizações de recursos. Consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches.
Dispositivos	Execute as atualizações da Dell nos dispositivos que você selecionar. Somente dispositivos Dell compatíveis são exibidos na lista. • Para procurar por dispositivos, comece a digitar no campo. • Para remover todos os dispositivos especificados e iniciar novamente, clique em **Remover tudo**. • Os usuários do escopo podem ver apenas os dispositivos que estão associados à função deles, quando a função é atribuída a um rótulo. Para obter mais informações sobre funções de usuário, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.
Sistemas operacionais	Selecione os sistemas operacionais dos dispositivos que você quer atualizar. Essa opção tem como padrão todos os sistemas operacionais. Quando essa opção é configurada, o cronograma se aplica somente a dispositivos com os sistemas operacionais selecionados. 1. Clique em **Gerenciar sistemas operacionais**. 2. Na caixa de diálogo **Sistemas operacionais** que aparecer, selecione as versões de SO na árvore de navegação, conforme aplicável. Você tem a opção de selecionar versões de SO por família, produto, arquitetura, ID versão ou versão da compilação. Você pode optar por uma versão de compilação específica ou por

Ação	Descrição
	um nó pai, conforme necessário. Selecionar um nó pai na árvore seleciona automaticamente o os nós filhos associados. Esse comportamento permite que você selecione versões de SO futuras, conforme os dispositivos são adicionados ou atualizados em seu ambiente gerenciado. Por exemplo, para selecionar todas as versões atuais e futuras da compilação associadas ao Windows 10, arquitetura x64, em **Windows** > **Windows 10**, selecione **x64**.

h. Defina uma janela de alerta para oferecer aos usuários a chance de adiar ou cancelar a ação:

Opção	Descrição
Opções	1. Silencioso - Nenhum alerta é exibido. 2. OK - O cronograma é executado imediatamente. 3. Cancelar - O cronograma é cancelado até sua próxima execução programada. 4. Adiamento - O usuário é solicitado novamente após a duração do adiamento.

i. Defina uma janela de solicitação de reinicialização para oferecer aos usuários a chance de adiar a ação.

Opção	Descrição
Opções	1. Solicitar ao usuário - Aguarda o usuário aceitar a reinicialização antes de reiniciar o dispositivo 2. Sem reinicialização - O dispositivo não é reinicializado mesmo que uma reinicialização seja necessária para o patch ter efeito. 3. Forçar a reinicialização - Reinicia assim que for implantado um patch que exija reinicialização. 4. Reinicializar automaticamente quando ninguém estiver conectado - Reinicia automaticamente o dispositivo gerenciado se nenhum usuário estiver conectado

j. Na guia *Cronograma*, especifique as opções aplicáveis para o cronograma.

Essas opções são idênticas às que aparecem nas ações de cronograma de patch. Consulte Configurar cronogramas de patch.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica. Essa opção é útil se você desejar aplicar patches a servidores manualmente ou realizar ações de patches que não sejam executadas seguindo um cronograma.
A cada _ horas	Executa em intervalo especificado.

Opção	Descrição
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executa no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa no **n** dia todos os meses (por exemplo, primeiro ou segundo), dia de cada mês ou um mês específico na hora especificada.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica a cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica a cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.

Opção	Descrição
	Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de agendamentos. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.
Fuso horário	O fuso horário a ser usado ao agendar a ação. Selecione o **Servidor** para usar o fuso horário do equipamento. Selecione o **Agente** para usar o fuso horário do dispositivo gerenciado.
Executar na próxima conexão se off-line	Executa a ação da próxima vez que o dispositivo gerenciado se conectar à solução, se o dispositivo estiver off-line atualmente. Essa opção é útil para laptops e outros dispositivos que ficam off-line periodicamente. Se essa opção não for selecionada e o dispositivo estiver off-line, a ação só será executada novamente no próximo horário agendado.
Atraso após reconexão	Adia o cronograma por um período de tempo especificado. O período de adiamento começa quando a ação de patch é programada para ser executada.
Encerrar após	Tempo limite para as ações de patches. Por exemplo, se você agendar a execução de patches para as 4h, poderá optar por interromper as ações de patch às 7h para evitar problemas de largura de banda quando os usuários começarem a trabalhar. Para tal, uma opção é especificar **180** na caixa de minutos. Quando esse tempo limite for alcançado, quaisquer tarefas de patches em andamento serão suspensas e o status delas nos registros de Segurança será *Suspenso*. Essas tarefas de aplicação de patches não são retomadas na execução seguinte; em vez disso,

Opção	Descrição
	elas começam do início em cada ação programada de aplicação de patches.

NOTA: O fuso horário do Agente está disponível apenas se há um dispositivo Dell no inventário no qual obter o fuso horário.

k. Clique em **Salvar**.

O cronograma aparece na página *Cronogramas de atualização da Dell***. Por padrão, o cronograma está desativado.**

Tip: **DICA:** Antes de ativar um cronograma, teste-o em um pequeno subconjunto de dispositivos para verificar se tudo está funcionando como você espera.

l. Para ativar o cronograma, marque a caixa de seleção ao lado do nome do cronograma e selecione **Escolher ação** > **Ativar**.

O inventário e a atualização são executados de acordo com o cronograma especificado.

Exibir cronogramas de atualizações da Dell

É possível exibir as informações de resumo dos cronogramas de atualizações da Dell existentes na solução. Se o componente Organização estiver ativado na solução, visualize os cronogramas de atualizações da Dell para cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Cronogramas de atualizações da Dell*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Atualizações Dell**.
2. No painel *Atualizações Dell*, clique em **Detectar atualizações ausentes** ou **Implantar atualizações disponíveis** na seção **Cronogramas**

   As colunas disponíveis na página *Cronogramas de atualizações da Dell* **são idênticas às da página** *Cronogramas de patches***. Para obter mais informações sobre os campos que aparecem na página** *Cronogramas de patches***, consulte Exibir uma lista de cronogramas de patches.**
3. (Opcional) Para alterar a visibilidade da coluna, selecione **Visibilidade da coluna** na lista suspensa *Opções da tabela* acima da tabela à direita.

Revisar os detalhes do cronogramas de atualização da Dell

Ao configurar um cronogramas de atualização da Dell, esta página exibe detalhes sobre a configuração do cronograma e seu status.

1. Acesse a página *Resumo do cronograma de atualizações*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Atualizações Dell**.
   c. No painel *Atualizações da Dell*, na seção **Cronogramas**, clique em **Detectar atualizações ausentes**.

d. Clique no nome de um cronograma.

2. Leia o conteúdo da seção *Configuração*.

Opção	Descrição
Criado	A data e a hora em que o cronograma foi criado.
Modificado	A data e a hora em que o cronograma foi modificado pela última vez.
Última execução	A data e a hora em que o cronograma foi executado pela última vez.
Nome	Um nome que identifica o cronograma. Este nome aparece na página de lista *Cronogramas do Dell Update*.
Ação	A ação associada ao cronograma: • **Detectar**: Verifica se há atualizações compatíveis da Dell. • **Detectar e implantar**: Verifica se há atualizações compatíveis da Dell e faz o download dos arquivos aplicáveis no dispositivo do agente para implantação posterior. • **Implantação**: Implanta a atualização aos dispositivos selecionados.
Descrição	Uma breve descrição do cronogramas de atualização da Dell.
Dispositivos	Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para ser aplicado a todos os dispositivos.
Rótulo do dispositivo	Um ou mais rótulos inteligentes associados aos dispositivos nos quais o cronograma é executado. Para obter mais informações, consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para ser aplicado aos dispositivos selecionados.
Nome do dispositivo	Um ou mais dispositivos selecionados nos quais o cronograma é executado. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para ser aplicado aos dispositivos selecionados.
Detectar rótulo	Um ou mais rótulos inteligentes associados às atualizações programadas. Para obter mais informações, consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para detectar atualizações selecionadas.

Opção	Descrição
Alertas	**Detectar e implantar cronogramas somente**. Os alertas exibidos aos usuários quando as ações de atualização são executadas: • **OK**: Executar imediatamente. • **Cancelar**: Cancela até a próxima execução programada. • **Adiamento**: O usuário é solicitado novamente após a *duração do adiamento*.
Reinicializar	**Detectar e implantar cronogramas somente**. As opções para reinicializar o dispositivo gerenciado: • **Sem reinicialização**: O dispositivo não é reinicializado mesmo que uma reinicialização seja necessária para a atualização ter efeito. Essa opção não é recomendada porque implantar atualizações sem a reinicialização no momento em que é exigida pode deixar os sistemas instáveis. Além disso, as atualizações que exigem reinicializações só aparecem como implantadas depois da reinicialização. • **Perguntar ao usuário**: Espera que o usuário aceite a reinicialização antes de reiniciar o dispositivo. Se o usuário adiar ou cancelar a reinicialização, a atualização será interrompida até que seja feita a reinicialização. Selecionar uma Duração do adiamento na caixa de diálogo do agente que aparece no dispositivo de destino pausa o prompt de reinicialização para o intervalo de adiamento especificado. • **Forçar reinicialização**: Reinicializa assim que for implantada uma atualização que exija reinicialização. Reinicializações forçadas não podem ser canceladas. A opção Forçar reinicialização funciona bem para desktops e servidores. Pode não ser necessário forçar a reinicialização em laptops. A opção Forçar reinicialização funciona bem com servidores, pois normalmente eles não têm usuários dedicados. No entanto, é importante avisar os usuários sobre a indisponibilidade dos serviços durante a atualização e a reinicialização dos servidores. Consulte Práticas recomendadas de patch.
Cronograma	O cronograma de atualização selecionado. Clique em **Visualizar agendamento de tarefas** para ver um agendador de tarefas detalhado. Na caixa de diálogo exibida, clique em uma tarefa para analisar os detalhes da tarefa. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

Opção	Descrição
Executar na próxima conexão se off-line	Indica se o cronograma executa a ação da próxima vez que o dispositivo gerenciado se conectar à solução, se o dispositivo estiver off-line atualmente.
Fuso horário	Se esta opção estiver configurada, ela especificará o fuso horário a ser usado ao programar ações relacionadas. Quando definida como Servidor, o cronograma usa o fuso horário da solução. Se estiver definida como Agente, ele usará o fuso horário do dispositivo gerenciado.
Atraso após reconexão	Se configurada, essa opção indica o tempo de atraso do cronograma. O período de adiamento começa quando a ação de atualização é programada para ser executada.
Encerrar após	Se configurada, essa opção indica o tempo máximo durante o qual o cronograma pode ser executado. Quando esse limite de tempo é atingido, todas as tarefas de atualização em andamento são suspensas.

3. Na seção *Status do cronograma*, analise o status geral do cronograma em qualquer uma das seguintes guias:

Guia	Conteúdo
Por máquina	Dispositivos selecionados para atualização. Cada entrada exibe o nome do dispositivo, o endereço IP dele, o status da atualização (consulte Campos na página Detalhes do cronograma de patch), os resultados da atualização e a data em que a atualização foi concluída. Você pode expandir um nó de dispositivo para visualizar as atualizações aplicáveis. Cada entrada mostra o ID da atualização, o número do artigo associado da Base de conhecimento, o nome da atualização, o status atual (Instalada, Não instalada ou Falha na implantação) e a data em que a atualização é detectada.
Por atualização	Atualizações selecionadas para detecção e implantação. Cada entrada exibe o ID da atualização, o número do artigo associado da Base de conhecimento, o nome da atualização e os números dos dispositivos atualizados, não atualizados e aqueles que encontraram falhas de detecção ou implantação.
Instalado	Atualizações instaladas com êxito nos dispositivos. Cada entrada exibe o ID da atualização, o número do artigo associado da Base de conhecimento e o nome da atualização. Você pode expandir um nó de atualização para visualizar os dispositivos nos quais a atualização está instalada.

Guia	Conteúdo
Não instalado	Atualizações que não foram instaladas nos dispositivos. Cada entrada exibe o ID da atualização, o número do artigo associado da Base de conhecimento e o nome da atualização. Você pode expandir um nó de atualização para visualizar os dispositivos nos quais a atualização será instalada.
Detectar falhas	Atualizações incompletas que resultaram em uma falha de detecção. Cada entrada exibe o ID da atualização, a Base de conhecimento associada, o nome da atualização e o código de erro associado (consulte Códigos de erro causados pela aplicação de patches e pela criação de scripts). Você pode expandir um nó de atualização para visualizar os dispositivos nos quais a falha é encontrada.
Falhas de implantação	Atualizações incompletas que resultaram em uma falha de implantação. Cada entrada exibe o ID da atualização, a Base de conhecimento associada, o nome da atualização e o código de erro associado (consulte Códigos de erro causados pela aplicação de patches e pela criação de scripts). Você pode expandir um nó de atualização para visualizar os dispositivos nos quais a falha é encontrada.

4. **Opcional**. Depois de analisar os detalhes do cronograma, você pode executar uma das seguintes ações:
   - Para editar o cronograma da atualização, clique em **Editar**. Para obter mais informações, consulte Configurar cronogramas de atualizações de recursos do Windows.
   - Para executar o cronograma da atualização, clique em **Executar agora**.
   - Para fazer uma cópia do cronograma da atualização, clique em **Duplicar**.
   - Para excluir o cronograma da atualização, clique em **Excluir**.

Exibir atualizações da Dell disponíveis

Você pode analisar a lista de atualizações da Dell no Catálogo de atualizações Dell.

Você deve selecionar as configurações de download do Dell Update para visualizar as atualizações relacionadas. Consulte Selecione as configurações de download do Dell Update. Quando todos os arquivos de assinatura do Dell Update são baixados, o Catálogo de atualizações da Dell lista as atualizações relacionadas.

NOTA: A coluna *Gravidade* nesta página usa os padrões de segurança da Microsoft que não correspondem aos níveis de gravidade da Dell:

Nível de gravidade exibido	Nível de gravidade correspondente da Dell
Moderado	Opcional
Importante	Recomendado
Crítico	Urgente

1. Acesse a página de lista *Catálogo de atualizações da Dell*:

a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Atualizações Dell**.
c. No painel *Atualizações da Dell*, clique em **Mostrar atualizações disponíveis** na seção **Catálogo**.

2. Procure por Atualizações da Dell.
   a. Insira os critérios de pesquisa na caixa de pesquisa.

      Por exemplo, `2021`.

   b. Pressione **Enter**.

      A página de lista é atualizada, mostrando apenas as atualizações da Dell cuja versão seja 2021.

Exibir o status do Dell Update

Os detalhes das atualizações da Dell incluem informações do fornecedor e status da implantação.

1. Acesse a página *Catálogo de atualizações da Dell*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Atualizações Dell**.
   c. No painel *Atualizações da Dell*, clique em **Mostrar atualizações disponíveis** na seção **Catálogo**.
   d. Clique no nome de uma atualização da Dell.

      A página *Detalhes das atualizações da Dell* é exibida, mostrando informações completas sobre a atualização selecionada.

Gerenciar atualizações do pacote Linux

Ps upgrades do pacote Linux melhoram o desempenho geral de seus dispositivos gerenciados Linux e os protegem contra possíveis vulnerabilidades.

A solução permite automatizar o processo de instalação e gerenciamento de atualizações de pacotes Linux. Ela depende de repositórios individuais de pacotes Linux e da suposição de que seus dispositivos Linux gerenciados apontam para o repositório adequado.

Além disso, a solução detecta apenas os pacotes que incluem atualizações de segurança, identificados como tal em cada repositório Linux. A solução não tenta detectar nem fazer upgrade todos os pacotes nem todo o SO em dispositivos gerenciados para a versão mais recente.

NOTA: O Raspbian Linux não faz distinção entre atualizações regulares e de segurança. Detectar e fazer upgrades de pacotes para dispositivos gerenciados Raspbian resulta na instalação de todos os pacotes atualizados no dispositivo.

NOTA: O termo *atualização* na solução de gerenciamento de sistemas KACE assume o seguinte: se houver novas versões dos pacotes disponíveis nos repositórios da distribuição, a solução usará os comandos padrão do sistema para garantir que o sistema instale a versão mais recente possível. A palavra *atualização* (ou *upgrade*) não significa, necessariamente, a mesma coisa nos comandos subjacentes do sistema.

Exibir os cronogramas de upgrades de pacotes Linux

É possível exibir as informações de resumo dos cronogramas de upgrade de pacotes Linux da solução. Se o componente Organização estiver habilitado na solução, visualize os cronogramas de cada organização separadamente.

1. Acesse a página *Cronogramas do Windows Feature Update*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Upgrades do pacote Linux**.
2. No painel *Atualizações de pacote do Linux*, clique em **Detectar atualizações de pacote ausentes** na seção **Cronogramas**.

   As colunas disponíveis na página *Cronogramas de upgrades do pacote Linux* **são muito parecidas com as da página** *Cronogramas de patches*. **Para obter mais informações sobre os campos que aparecem na página** *Cronogramas de patches*, **consulte Exibir uma lista de cronogramas de patches.**
3. (Opcional) Para alterar a visibilidade da coluna, selecione **Visibilidade da coluna** na lista suspensa *Opções da tabela* acima da tabela à direita.

Configurar os cronogramas de atualização de pacotes Linux

É possível criar e configurar cronogramas de atualização de pacotes Linux e definir um horário para executá-los.

1. Inicie o assistente de upgrade do pacote Linux:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Upgrades do pacote Linux**.
   c. No painel *Gerenciamento de atualizações de pacote do Linux*, clique em **Detectar atualizações de pacote ausentes** na seção **Cronogramas**.
   d. Na página de lista *Cronogramas de upgrades de pacotes Linux*, realize um dos seguintes procedimentos:

   # Para criar um cronograma de upgrades de pacotes Linux, clique em **Escolher ação** > **Novo**.

   # Para editar um cronograma existente, clique no nome do cronograma na lista e, na página *Resumo do upgrade do pacote Linux* exibida, clique em **Editar**.

   A página *Detalhes do cronograma* **é exibida.**
2. No assistente *Detalhes do cronograma*, na página *Informações gerais*, configure as informações gerais deste cronograma:

Opção	Descrição
Nome	Um nome que identifica o cronograma. Esse nome aparece na página de lista *Cronogramas de upgrades de pacotes Linux*.

Opção	Descrição
Descrição	Uma breve descrição do cronograma de upgrades do pacote Linux.

3. Na guia *Ação*, execute as seguintes etapas:
   a. Em *Ação*, selecione uma das opções a seguir.

   Os resultados da ação selecionada dependem de seus dispositivos Linux gerenciados estarem associados ao repositório de pacotes aplicável. Para selecionar todos os dispositivos aplicáveis, certifique-se de que cada um de seus dispositivos gerenciados esteja usando o repositório de pacotes apropriado.

   NOTA: O dispositivo verifica somente os pacotes que incluem atualizações de segurança, que são identificados como tal em cada repositório Linux, exceto o Linux Rasbbian. A solução não tenta detectar nem fazer upgrade todos os pacotes nem todo o SO em dispositivos gerenciados para a versão mais recente. Entretanto, o repositório Raspbian Linux não faz distinção entre atualizações regulares e de segurança. Detectar e atualizar pacotes para dispositivos gerenciados Raspbian resulta na instalação de todos os pacotes atualizados nesses dispositivos.

Ação	Descrição
Detectar tudo	Verifica todas as atualizações de pacotes Linux que incluem atualizações de segurança.
Detectar e fazer upgrade de tudo	Verifica todas os upgrades de pacotes Linux que incluem atualizações de segurança, faz o download dos arquivos aplicáveis e implanta a atualização nos dispositivos selecionados.

   b. Em *Detectar tudo*, selecione o intervalo de tempo para a ação de deteção ser concluída.
   c. **Detectar e fazer upgrade de todas as ações apenas.** Em *Atualizar tudo*, selecione o intervalo de tempo para a ação de upgrade ser concluída.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na guia *Dispositivos*, especifique os dispositivos que você deseja associar a esse cronograma.

   Essas opções são idênticas às que aparecem nas ações de cronograma de patch. Para obter instruções, consulte Configurar cronogramas de patch.

Ação	Descrição
Todos os dispositivos	Para aplicar esse cronograma a todos os dispositivos gerenciados, selecione esta opção. Desmarque a caixa de seleção para limitar a ação do patch a certos rótulos ou dispositivos.
Rótulos de dispositivo	Restrinja a ação às atualizações de recursos usando os rótulos associados selecionados. Esta é a opção usada com mais frequência. 1. Clique em **Gerenciar rótulos associados**. 2. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, arraste um ou mais rótulos (conforme aplicável) para a área *Limitar execução a* e clique em **OK**. Para usar essa opção, você já deve ter rótulos inteligentes para as atualizações de recursos. Consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches.

Ação	Descrição
Dispositivos	Executa ações de patches nos dispositivos selecionados. A lista exibida mostra apenas os dispositivos Linux aplicáveis. • Para procurar por dispositivos, comece a digitar no campo. • Para remover todos os dispositivos especificados e iniciar novamente, clique em **Remover tudo**. • Os usuários do escopo podem ver apenas os dispositivos que estão associados à função deles, quando a função é atribuída a um rótulo. Para obter mais informações sobre funções de usuário, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.
Sistemas operacionais	Selecione os sistemas operacionais dos dispositivos que você quer atualizar. Somente os sistemas operacionais Linux aplicáveis são exibidos na caixa de diálogo. Essa opção tem como padrão todos os sistemas operacionais. Quando essa opção é configurada, o cronograma se aplica somente a dispositivos com os sistemas operacionais selecionados. 1. Clique em **Gerenciar sistemas operacionais**. 2. Na caixa de diálogo **Sistemas operacionais** que aparecer, selecione as versões de SO na árvore de navegação, conforme aplicável. Você tem a opção de selecionar versões de SO por família, produto, arquitetura, ID versão ou versão da compilação. Você pode optar por uma versão de compilação específica ou por um nó pai, conforme necessário. Selecionar um nó pai na árvore seleciona automaticamente o os nós filhos associados. Esse comportamento permite que você selecione versões de SO futuras, conforme os dispositivos são adicionados ou atualizados em seu ambiente gerenciado. Por exemplo, para selecionar todas as versões atuais e futuras da compilação associadas ao Linux Ubuntu, arquitetura x86_64, em **Linux** > **Ubuntu**, selecione **x64**.

6. Clique em **Avançar**.
7. Na guia *Cronograma*, especifique as opções aplicáveis para o cronograma.

Essas opções são idênticas às que aparecem nas ações de cronograma de patch. Para obter instruções, consulte Configurar cronogramas de patch.

Ação	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica. Essa opção é útil se você desejar aplicar patches a servidores manualmente ou realizar ações de patches que não sejam executadas seguindo um cronograma.

Ação	Descrição
A cada _ horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executa no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa no **n** dia todos os meses (por exemplo, primeiro ou segundo), dia de cada mês ou um mês específico na hora especificada.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica a cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica a cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.

Ação	Descrição
	Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de agendamentos. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.
Executar na próxima conexão se off-line	Executa a ação da próxima vez que o dispositivo gerenciado se conectar à solução, se o dispositivo estiver off-line atualmente. Essa opção é útil para dispositivos que ficam off-line periodicamente. Se essa opção não for selecionada e o dispositivo estiver off-line, a ação só será executada novamente no próximo horário agendado.

8. Clique em **Salvar**.

   A página *Resumo do cronograma de atualização do pacote Linux* **é exibida, mostrando o cronograma recém-criado ou atualizado. Para obter mais informações sobre essa página, consulte Análise dos detalhes do cronograma de upgrade de pacotes Linux. Se você tiver adicionado dispositivos que correspondam aos critérios de Rótulo inteligente, eles serão automaticamente incluídos no cronograma de atualização.**

Análise dos detalhes do cronograma de upgrade de pacotes Linux

Ao configurar um cronograma de upgrades do pacote Linux, esta página exibe detalhes sobre a configuração do cronograma e seu status.

1. Vá para a página *Resumo do cronograma de upgrade do pacote Linux*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Upgrades do pacote Linux**.
   c. No painel *Gerenciamento de atualizações de pacote do Linux*, clique em **Detectar atualizações de pacote ausentes** na seção **Cronogramas**.

d. Clique no nome de um cronograma de atualizações de pacote Linux.

2. Revise o campo *Dispositivos de destino*. Esse número especifica o número de dispositivos Linux selecionados para upgrade, conforme especificado no cronograma.
3. Leia o conteúdo da guia *Configuração*.

Opção	Descrição
Dispositivos direcionados	O número de dispositivos Linux selecionados para atualização,
Criado	A data e a hora em que o cronograma foi criado.
Modificado	A data e a hora em que o cronograma foi modificado pela última vez.
Última execução	A data e a hora em que o cronograma foi executado pela última vez.
Nome	Um nome que identifica o cronograma. Esse nome aparece na página de lista *Cronogramas de upgrades de pacotes Linux*.
Ação	A ação associada ao cronograma: • **Detectar tudo**: Verifica todas as atualizações de pacotes Linux. • **Detectar e atualizar tudo:** Verifica todos os upgrades de pacotes Linux, faz o download dos arquivos aplicáveis e implanta a atualização nos dispositivos selecionados.
Descrição	Uma breve descrição do cronograma de upgrades do pacote Linux.
Dispositivos	Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para ser aplicado a todos os dispositivos.
Rótulo do dispositivo	Um ou mais rótulos inteligentes associados aos dispositivos nos quais o cronograma é executado. Para obter mais informações, consulte Utilização de Rótulos inteligentes para patches. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para ser aplicado aos dispositivos selecionados.
Nome do dispositivo	Um ou mais dispositivos selecionados nos quais o cronograma é executado. Este campo só aparece quando o cronograma está configurado para ser aplicado aos dispositivos selecionados.
Cronograma	O cronograma de atualização selecionado. Clique em **Visualizar agendamento de tarefas** para ver um agendador de tarefas detalhado. Na caixa de diálogo exibida, clique em uma tarefa para analisar

Opção	Descrição
	os detalhes da tarefa. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.
Executar na próxima conexão se off-line	Indica se o cronograma executa a ação da próxima vez que o dispositivo gerenciado se conectar à solução, se o dispositivo estiver off-line atualmente.
Atraso após reconexão	Se configurada, essa opção indica o tempo de atraso do cronograma. O período de adiamento começa quando a ação de atualização é programada para ser executada.
Encerrar após	Se configurada, essa opção indica o tempo máximo durante o qual o cronograma pode ser executado. Quando esse limite de tempo é atingido, todas as tarefas de atualização em andamento são suspensas.

4. Na guia *Status do cronograma*, analise o status geral do cronograma de patch em qualquer uma das seguintes guias:

Guia	Conteúdo
Por máquina	Dispositivos selecionados para upgrade. Cada entrada exibe o nome do dispositivo, o endereço IP, o status da atualização, os resultados da atualização e a data em que a atualização foi concluída, se aplicável. Você pode expandir um nó de dispositivo para exibir informações adicionais sobre cada pacote, como o nome do pacote, a versão, o nome do SO compatível, se o pacote está instalado no dispositivo e a data em que ele foi detectado.
Por pacote	Upgrades selecionados para detecção e instalação. Cada entrada exibe o nome do pacote, a versão, o nome do SO compatível, o ID do pacote e indica se o pacote está instalado.
Upgrade necessário	Upgrades que podem ser instalados em dispositivos. Cada entrada exibe o nome do pacote, a versão e o nome do SO compatível. Você pode expandir um nó de atualização para visualizar os dispositivos nos quais a atualização será instalada.
Falhas de implantação	Atualizações incompletas que resultaram em uma falha de implantação. Cada entrada exibe o ID da atualização, a Base de conhecimento associada, o nome da atualização e o código de erro associado (consulte Códigos de erro causados pela aplicação de patches e pela criação de scripts). Você pode

Guia	Conteúdo
	expandir um nó de atualização para visualizar os dispositivos nos quais a falha é encontrada.

5. **Opcional**. Depois de analisar os detalhes do cronograma, você pode executar uma das seguintes ações:
   - Para editar o cronograma, clique em **Editar**. Para obter mais informações, consulte Configurar cronogramas de atualizações de recursos do Windows.
   - Para executar o cronograma, clique em **Executar agora**.
   - Para fazer uma cópia do cronograma, clique em **Duplicar**.
   - Para excluir o cronograma, clique em **Excluir**.

Analisar os upgrades de pacote Linux

À medida que você executa a ação Detectar tudo, a solução gera uma lista de pacotes que estão disponíveis para atualização.

Use a página de lista *Pacotes* para ver os pacotes Linux mais recentes disponíveis para upgrade e instalados em dispositivos gerenciados. Comece selecionando um SO Linux específico e revise o conteúdo da lista para obter uma estimativa geral do pool de dispositivos que requer uma atualização.

Para cada pacote, a lista mostra os números de dispositivos nos quais o pacote está instalado ou não instalado e a porcentagem de dispositivos que estão executando a versão mais recente.

1. Acesse a página de lista *Pacotes*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Upgrades do pacote Linux**.
   c. No painel *Gerenciamento de upgrades do pacote Linux*, clique em **Upgrade do pacote**.
2. Na página de lista *Pacotes*, clique em **Exibir por** e selecione um SO Linux. Por exemplo , *RHEL* ou *Ubuntu*.

   A lista é atualizada, mostrando os pacotes detetados para o SO selecionado.
3. Analise o conteúdo da lista. As seguintes colunas estão disponíveis:

Coluna	Descrição
Nome do pacote	O nome do pacote detectado.
Versão	A versão mais recente do pacote.
Instalado	O número de dispositivos Linux gerenciados executando o SO Linux selecionado no qual o pacote está instalado. Clique no número nesta coluna para exibir uma lista desses dispositivos na página de lista *Dispositivos*.
Upgrade necessário	O número de dispositivos Linux gerenciados executando o SO Linux selecionado que têm uma versão anterior deste pacote e são candidatos a uma atualização. Clique no número nesta coluna para exibir uma lista desses dispositivos na página de lista *Dispositivos*.

Coluna	Descrição
Conclusão	A porcentagem de todos os dispositivos que têm este pacote instalado.

Gerenciar anexos de arquivos em quarentena

O appliance inclui um recurso de verificação de malware para anexos de arquivos do Service desk. Um processo automatizado no appliance garante que as listas de definições de vírus sejam atualizadas regularmente. Todos os arquivos anexados aos tíquetes do Service desk e também quaisquer anexos ao e-mail relacionado ao tíquete são verificados antes de serem adicionados aos tíquetes.

Os arquivos em quarentena são listados na página *Quarentena do antivírus*. Use essa página para revisar e gerenciar anexos do Service desk em quarentena. Uma notificação aparece quando uma ameaça é detectada, com um link para o dispositivo associado ao arquivo. Você também pode criar notificações quando tipos específicos de ameaças são detectados ou com base na alteração de status.

1. Acesse a página *Quarentena do antivírus*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Segurança** e em **Quarentena de antivírus**.

   Por padrão, a página *Quarentena do antivírus* exibe novas ameaças que não foram rejeitadas ou liberadas da quarentena. Esses itens são sempre incluídos no backup da solução. Você pode filtrar essa lista usando o menu *Exibir por*, conforme necessário.
2. Analise a lista de arquivos e execute as ações aplicáveis.

   Para cada arquivo em quarentena, a lista exibe seu nome, a hora em que o arquivo foi visto pela primeira vez e pela última vez, o nome da variante do malware e informações adicionais sobre a liberação ou rejeição do arquivo, conforme aplicável.

   # Para permitir o acesso a um arquivo em quarentena no tíquete do Service desk associado, selecione-o na lista e clique em **Escolher ação** > **Liberar**.

   # Para bloquear o acesso a um arquivo em quarentena no tíquete do Service desk, selecione-o na lista e clique em **Escolher ação** > **Rejeitar**.

   # Para excluir um arquivo em quarentena do tíquete do Service desk, selecione-o na lista e clique **Escolher ação** > **Excluir**.

   O menu Escolher ação também permite exportar a lista ou criar um relatório.

Uso de relatórios e cronogramas de notificações

É possível configurar a solução para gerar relatórios e enviar notificações aos administradores quando critérios específicos são atendidos.

Sobre os relatórios e notificações

A solução permite que você crie e agende uma variedade de relatórios e notificações. Os relatórios coletam informações sobre os itens do inventário, e as notificações permitem que a solução envie ao usuário um alerta por e-mail sempre que determinados critérios sejam atendidos.

Sobre relatórios

A solução inclui muitos relatórios padrão para software, hardware, service desk e outros itens.

Se o componente Organização estiver ativado na solução, é possível criar e executar relatórios para cada organização e para o nível do sistema separadamente. Relatórios no nível do sistema incluem relatórios consolidados que agregam informações de todas as organizações, bem como relatórios padrão para diversos componentes da solução.

Sobre as notificações

As notificações são mensagens de e-mail que a solução envia aos administradores quando dispositivos, resultados de verificação e ativos atendem a critérios específicos.

Por exemplo, se desejar notificar os administradores quando os dispositivos se aproximarem dos limites de disco rígido, é possível configurar alertas de e-mail com base no uso de disco. As notificações são enviadas quando os dispositivos enviam os critérios especificados.

A solução verificará o inventário de acordo com os critérios nos cronogramas de notificação na frequência especificada. Quando um item atender aos critérios, a solução enviará um e-mail para os destinatários especificados.

Por padrão, a solução verifica o inventário a cada hora. Para alterar a frequência, edite o cronograma de notificação. Consulte Editar cronogramas de notificação.

NOTA: As notificações e relatórios diários vêm do endereço padrão Charlie Root (`root@`**appliance_hostname**), e você não pode modificar esse endereço.

Rastreamento de alterações das configurações de relatório

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos.

Essas informações incluem a data da alteração e o usuário que a fez, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas. Consulte Sobre as configurações do histórico.

Criação e modificação de relatórios

Você pode criar relatórios a partir das páginas de lista por meio de consultas SQL e a partir da seção *Relatório* usando o assistente de relatório.

Criação de relatórios

É possível criar relatórios para coletar e analisar dados, por exemplo, informações de inventário.

Existem diversas maneiras de criar relatórios:

- Utilizar o assistente de relatório na página Relatórios. Consulte Criar relatórios utilizando o assistente de relatórios.
- Utilizar o formulário de relatório SQL na página Relatórios. Consulte Criar relatórios usando consultas SQL.
- Usar a opção de menu nas páginas de lista, por exemplo, *Dispositivos*, *Ativos*, *Instalações gerenciadas*, entre outras. Consulte Criação de relatórios a partir de páginas de lista.

Além disso, é possível criar diagramas e gráficos gerando relatórios nos formatos XSL (Microsoft Excel) ou CSV (valor separado por vírgula) e, depois, importar os dados em uma ferramenta como o Microsoft Excel.

NOTA: Lembre-se de que caracteres multibyte, como os utilizados para dar suporte a conjuntos de caracteres chineses e japoneses, podem ser exibidos como "caracteres ilegíveis" ao importar arquivos CSV para o Excel. Para obter mais informações, entre em contato com o **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

Criar relatórios utilizando o assistente de relatórios

É possível usar o assistente de relatório para identificar as informações que você deseja coletar no banco de dados sem compor consultas SQL.

1. Acesse a lista *Relatórios* de um dos seguintes modos:
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução e você desejar acessar um relatório no nível do sistema:**

     Faça login no Console de administração do sistema: `https://`**appliance_hostname**`/system`, ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página. Em seguida, clique em **Relatório**. Relatórios no nível do sistema incluem relatórios consolidados que agregam informações de todas as organizações, bem como relatórios padrão para diversos componentes da solução.
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução ou se você deseja acessar um relatório no nível da organização, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`. Ou, se a opção** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login. Em seguida, clique em Relatório.**

     Relatórios no nível da organização incluem relatórios padrão para diversos componentes da solução. Se o componente Organização estiver ativado na solução, esses relatórios fornecerão informações específicas sobre a organização selecionada.

   A lista *Relatórios* **é exibida.**
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo (Assistente)** para exibir a página *Etapa 1 de 5 - Título e tópico*.
3. Especifique as seguintes configurações:

Opção	Descrição
Título	O nome de exibição do relatório que aparece na lista de relatórios. Deixe o título o mais descritivo possível, para poder diferenciar o relatório dos demais na lista.
Categoria	A categoria do relatório. Se a categoria ainda não existir, ela será adicionada à lista suspensa na página *Relatórios*.
Descrição	Uma descrição do relatório.
Mostrar números de linha	Exibe uma coluna com números de linha no relatório.
Tópico	O tópico do relatório. Essa configuração determina os campos que estarão disponíveis no relatório.
adicionar um subtópico	Clique nesse link para adicionar até dois tópicos relacionados ao relatório. Isso permite mostrar relações entre até três tipos de dados no mesmo relatório. Ao gerar o relatório no formato HTML, é possível expandir e reduzir as linhas para aprofundar-se nas informações, conforme necessário. Ao clicar em **adicionar um subtópico**, opções adicionais serão disponibilizadas, dependendo do tópico selecionado. Por exemplo, ao selecionar **Dispositivo**, **Software** e **Sincronização de arquivo**, as duas caixas de seleção a seguir serão exibidas: • Mostrar apenas linhas de **Dispositivo** com pelo menos uma linha de **Sincronização de arquivo**. • Mostrar apenas linhas de **Sincronização de arquivo** com pelo menos uma linha de **Software**. Selecionar essas caixas de seleção limitaria o relatório aos dispositivos e software que contêm, pelo menos, uma linha filha. As linhas do dispositivo seriam mostradas no relatório apenas se tivessem pelo menos uma linha de Software correspondente; linhas de software seriam mostradas no relatório apenas se tivessem pelo menos uma linha de Sincronização de arquivo correspondente. Desmarque essas caixas de seleção para mostrar todas as linhas de dispositivo e software independentemente de elas conterem qualquer

Opção	Descrição
	linha de software ou de sincronização de arquivo, respectivamente.

4. Clique em **Avançar** para exibir a página *Etapa 2 de 5 - Campos a serem exibidos*.
5. Selecione os campos que deseja incluir no relatório.
6. Clique em **Avançar** para exibir a página *Etapa 3 de 5 - Ordem da coluna*.
7. Arraste os campos, da parte superior até a inferior, para definir a ordem na qual os cabeçalhos da coluna são exibidos. Na saída do relatório, os cabeçalhos das colunas aparecem na ordem da esquerda para a direita.
8. Clique em **Avançar** para exibir a página *Etapa 4 de 5 - Classificação e intervalos*.
9. Configure como as linhas serão organizadas.

   # **Ordenar**: Especifique como os resultados serão classificados. Os dados do relatório são organizados pela seleção no primeiro campo, depois, pelo segundo campo e, finalmente, pelo terceiro campo. O primeiro campo de classificação é preenchido com o primeiro campo selecionado para ser exibido na página de saída do relatório.

   # **Sequência**: Especifique se os resultados serão exibidos em ordem alfanumérica crescente ou decrescente.

   # **Cabeçalho de quebra**: Escolha se agrupará os resultados sob um subcabeçalho utilizando o nome do campo selecionado em *Classificar por*.

10. Clique em **Avançar** para exibir a página *Etapa 5 de 5 - Filtros*.
11. **Opcional**: Se não desejar retornar o conjunto inteiro de dados no relatório, adicione critérios de filtro:
    a. Clique em **Especificar regras para filtrar os registros**.

       Um conjunto de regras, com *Corresponder a todo o seguinte* aparece. Essas regras são equivalentes a declarações e em lógica Booleana. Para aparecer no relatório, os itens devem corresponder a todas as regras nesta seção.

    b. Especifique os critérios do filtro e clique em **Salvar**.
    c. Para adicionar uma regra ao conjunto atual de regras, clique no botão **Adicionar** +.
    d. Selecione os critérios do filtro e clique em **Adicionar** à direita da linha.
    e. Para adicionar um subconjunto de regras, clique no botão **Adicionar subconjunto**: .

       O primeiro subconjunto aninhado adiciona um conjunto de regras Corresponder a qualquer um dos seguintes. Essas regras são equivalentes a declarações ou em lógica Booleana. Isso permite aninhar critérios ou sob os critérios e de nível superior. Para aparecer no relatório, os itens devem corresponder aos critérios do conjunto de regras Combinar todos os que seguem e a pelo menos um critério do conjunto de regras Combinar qualquer um dos que seguem.

    f. Clique em **Adicionar** ao lado do conjunto de regras.
    g. Adicione regras e subconjuntos de regras adicionais, conforme necessário.
12. Clique em **Concluir**.

    A página *Relatórios* é exibida com o novo relatório listado. A lista *Exibir por*, que aparece acima da tabela à direita, é automaticamente definida para a categoria do novo relatório.
13. Para executar o relatório, clique em um formato na coluna *Gerar Relatório*.

    O resultado é gerado. Em relatórios HTML, a primeira coluna de dados é relacionada automaticamente à página de detalhes do item no Console do administrador.

Tip: **DICA:** Não é possível criar gráficos e diagramas a partir da ferramenta de relatórios da solução. Para criá-los, gere um relatório no formato **XLS** (Microsoft Excel) ou **CSV** (valor separado por vírgulas) e importe os dados para uma ferramenta com recursos de gráficos e diagramas, como o Microsoft Excel.

Criar relatórios usando consultas SQL

É possível criar relatórios inserindo consultas SQL no relatório.

Se você não souber quais consultas SQL usar, use o assistente de relatórios. Consulte Criar relatórios utilizando o assistente de relatórios.

1. Acesse a lista *Relatórios* de um dos seguintes modos:

   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução e você desejar acessar um relatório no nível do sistema:**

     Faça login no Console de administração do sistema: `https://`**appliance_hostname**`/system`, ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página. Em seguida, clique em **Relatório**. Relatórios no nível do sistema incluem relatórios consolidados que agregam informações de todas as organizações, bem como relatórios padrão para diversos componentes da solução.

   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução ou se você deseja acessar um relatório no nível da organização, faça login no Console do administrador da solução, `https://`appliance_hostname`/admin`. Ou, se a opção** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login. Em seguida, clique em Relatório.**

     Relatórios no nível da organização incluem relatórios padrão para diversos componentes da solução. Se o componente Organização estiver ativado na solução, esses relatórios fornecerão informações específicas sobre a organização selecionada.

   A lista *Relatórios* **é exibida.**
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo (SQL)** para exibir a página *Detalhe do Relatório*.
3. Especificar configurações do relatório:

Opção	Descrição
Título	O nome de exibição do relatório que aparece na lista de relatórios. Deixe o título o mais descritivo possível, para poder diferenciar o relatório dos demais na lista.
Descrição	Uma descrição do relatório.
Categoria	A categoria do relatório. Se a categoria ainda não existir, ela será adicionada à lista suspensa na página *Relatórios*.
Quebra em colunas	Uma lista de nomes de coluna SQL separados por vírgula. O relatório irá gerar o cabeçalho de quebra e o subtotal de cada coluna.
Mostrar números de linha	Exibe uma coluna com números de linha no relatório.
SQL	A instrução de consulta que gera os dados do relatório. Para obter mais informações, consulte a documentação MySQL em http://dev.mysql.com/doc/refman/5.0/en/. Ao criar um relatório ou consulta à tabela HD_Ticket do Service desk, lembre-se de que o campo

Opção	Descrição
	personalizado *Usuário* armazena a ID do usuário da tabela USER na tabela HD_TICKET, que guarda o registro de tíquetes. Se você quiser exibir o nome de usuário em vez da ID no relatório, use JOIN na tabela USER. Consulte Nomes da tabela de banco de dados.
Configurações de organização	Estas configurações estarão disponíveis apenas no nível do Sistema em soluções com o componente Organização ativado. As opções são: • **Todas as organizações**: A instrução SQL Select é modificada para iterar entre todas as organizações, e o relatório contém informações de todas as organizações. • **Agregar resultados**: A instrução SQL Select é modificada para combinar os registros de todas as organizações, e o relatório contém informações de resumo de todas as organizações. Relatórios padrão desse tipo são categorizados como Relatórios consolidados.

4. Clique em **Salvar**.

   A solução verifica a sintaxe do relatório e exibe qualquer erro.
5. Para executar o novo relatório, clique em um formato na coluna *Gerar Relatório*.

Tip: **DICA:** Não é possível criar gráficos e diagramas a partir da ferramenta de relatórios da solução. Para criá-los, gere um relatório no formato **XLS** (Microsoft Excel) ou **CSV** (valor separado por vírgulas) e importe os dados para uma ferramenta com recursos de gráficos e diagramas, como o Microsoft Excel.

Criação de relatórios a partir de páginas de lista

É possível criar relatórios enquanto visualiza páginas da lista, como a página *Dispositivos*.

1. Acesse uma página de lista. Por exemplo, acesse a página *Dispositivos* e execute o seguinte:
   a. Se aplicável, selecione uma organização na lista suspensa, no canto direito superior da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Criar relatório** para exibir a página *Detalhe do Relatório*.
3. Especificar configurações do relatório:

Opção	Descrição
Título	O nome de exibição do relatório que aparece na lista de relatórios. Deixe o título o mais descritivo possível, para poder diferenciar o relatório dos demais na lista.
Descrição	Uma descrição do relatório.
Categoria	A categoria do relatório. Se a categoria ainda não existir, ela será adicionada à lista suspensa na página *Relatórios*.

Opção	Descrição
Quebra em colunas	Uma lista de nomes de coluna SQL separados por vírgula. O relatório irá gerar o cabeçalho de quebra e o subtotal de cada coluna.
Mostrar números de linha	Exibe uma coluna com números de linha no relatório.
SQL	A instrução de consulta que gera os dados do relatório. Para obter mais informações, consulte a documentação MySQL em http://dev.mysql.com/doc/refman/5.0/en/. Ao criar um relatório ou consulta à tabela HD_Ticket do Service desk, lembre-se de que o campo personalizado *Usuário* armazena a ID do usuário da tabela USER na tabela HD_TICKET, que guarda o registro de tíquetes. Se você quiser exibir o nome de usuário em vez da ID no relatório, use JOIN na tabela USER.

4. Clique em **Salvar**.

O relatório é mostrado na página *Relatórios*.

Relatórios duplicados

É possível duplicar qualquer relatório, incluindo relatórios padrão que são enviados com a solução. Se estiver criando um relatório similar a outro já existente, duplicar o relatório existente pode ser mais rápido do que criar um relatório do início.

1. Acesse a lista *Relatórios* de um dos seguintes modos:

   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução e você desejar acessar um relatório no nível do sistema:**

     Faça login no Console de administração do sistema: `https://`**appliance_hostname**`/system`, ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página. Em seguida, clique em **Relatório**. Relatórios no nível do sistema incluem relatórios consolidados que agregam informações de todas as organizações, bem como relatórios padrão para diversos componentes da solução.

   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução ou se você deseja acessar um relatório no nível da organização, faça login no Console do administrador da solução, `https://`appliance_hostname`/admin`. Ou, se a opção** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login. Em seguida, clique em Relatório.**

     Relatórios no nível da organização incluem relatórios padrão para diversos componentes da solução. Se o componente Organização estiver ativado na solução, esses relatórios fornecerão informações específicas sobre a organização selecionada.

   A lista *Relatórios* **é exibida.**

2. Clique no título de um relatório.

   Dependendo do tipo de relatório, a página *Detalhe do Relatório* **ou a primeira página do assistente de relatório será exibida.**

3. Na parte inferior da página, clique em **Duplicar**.

   Dependendo do tipo de relatório, a página *Detalhe do Relatório* **ou a primeira página do assistente de relatório será exibida.**

4. Modifique os detalhes do relatório conforme necessário e clique em **Salvar**.

Editar as instruções SQL em relatórios criados com o assistente.

É possível editar as instruções SQL em relatórios de tópico único criados com o assistente de relatório.

Essa edição é útil quando desejar alterar a instrução SQL, ou quando desejar copiá-la para um novo relatório. A opção editar não está disponível em relatórios de tópicos múltiplos.

1. Acesse a lista *Relatórios* de um dos seguintes modos:

   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução e você desejar acessar um relatório no nível do sistema:**

     Faça login no Console de administração do sistema: `https://`**appliance_hostname**`/system`, ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página. Em seguida, clique em **Relatório**. Relatórios no nível do sistema incluem relatórios consolidados que agregam informações de todas as organizações, bem como relatórios padrão para diversos componentes da solução.

   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução ou se você deseja acessar um relatório no nível da organização, faça login no Console do administrador da solução, `https://`appliance_hostname`/admin`. Ou, se a opção** *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* **estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login. Em seguida, clique em Relatório.**

     Relatórios no nível da organização incluem relatórios padrão para diversos componentes da solução. Se o componente Organização estiver ativado na solução, esses relatórios fornecerão informações específicas sobre a organização selecionada.

   A lista *Relatórios* **é exibida.**

2. Clique no título de um relatório de tópico único criado com o assistente de relatório.

   O assistente de relatório é exibido.

3. Na parte inferior do formulário, clique em **Editar SQL** para exibir a página *Detalhe do Relatório*.
4. Edite ou copie o texto no campo *SQL* conforme necessário e clique em **Salvar**.

   NOTA: Ao copiar Instruções SQL de um tipo de relatório para outro, poderá ser necessário modificar a instrução SQL antes de poder utilizá-la. Por exemplo, se a instrução SQL for copiada a partir do relatório de conformidade do aplicativo e colada em um relatório que contém a opção de organização *Agregar resultados* para organizações selecionadas, a solução relatará erros na instrução SQL. Não será possível salvar o relatório até que os erros sejam resolvidos.

Criação de relatórios a partir das listas de histórico

É possível criar relatórios de qualquer lista de históricos.

1. Acesse a lista do histórico para as configurações, ativos ou objetos:

   # Exibição do histórico de ativos

   # Exibição do histórico de objetos

   # Exibição do histórico de configurações.

2. Selecione **Escolher ação** > **Criar relatório**.

   A página *Detalhes do relatório* **é exibida. Consulte Criação de relatórios a partir de páginas de lista.**

Modificação de relatórios

É possível modificar ou excluir os relatórios conforme necessário.

Editar relatórios

É possível editar qualquer relatório personalizado, mas, não é possível editar relatórios padrão que forem enviados com a solução.

Para editar um relatório padrão, primeiro duplique-o e edite o relatório duplicado. Consulte Relatórios duplicados.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Para editar relatórios no nível da organização, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página (quando aplicável) e clique em Relatórios.**
   - **Para editar relatórios no nível do sistema, faça login no Console de administração do sistema, `http://appliance_hostname/system` ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página. Em seguida, clique em Relatórios (somente para soluções com o componente Organização ativado).**

   A página *Relatórios* é exibida.
2. Clique no título de um relatório para exibir a página *Detalhe do Relatório*.

Excluir relatórios

É possível excluir qualquer relatório personalizado, mas não é possível excluir relatórios padrão que forem enviados com a solução.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Para excluir relatórios no nível da organização, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página (quando aplicável) e clique em Relatórios.**
   - **Para excluir relatórios no nível do sistema, faça login no Console de administração do sistema, `http://appliance_hostname/system` ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página. Em seguida, clique em Relatórios (somente para soluções com o componente Organização ativado).**

   A página *Relatórios* é exibida.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais relatórios.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Personalização de logotipos utilizados em relatórios

Os relatórios usam o logotipo da Quest por padrão, mas é possível substituí-lo por seu próprio logotipo.

Para carregar o seu próprio logotipo, consulte a seção *Substituições de logotipo* em:

- Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado
- Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização

Cronograma de relatórios e notificações

É possível agendar relatórios e notificações para monitorar a atividade na sua solução.

Execução de relatórios de organização única e relatórios consolidados

Se o componente Organização estiver ativado em sua solução e se houver múltiplas organizações em sua solução, é possível executar relatórios de organização única para cada organização separadamente.

Além disso, é possível executar relatórios consolidados que fornecem informações para todas as organizações em um único relatório.

Executar relatórios para uma organização

Relatórios de organização única mostram informações específicas de uma única organização.

Se o componente Organização não estiver ativado em sua solução ou se houver apenas uma única organização, esses relatórios fornecerão informações sobre a Organização padrão.

1. Acesse a lista *Relatórios*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Relatórios** e em **Relatórios**.
2. Na coluna *Gerar Relatório*, clique em um tipo de formato para o relatório.

   Relatórios HTML são exibidos em uma nova janela. Em outros formatos, é possível abrir o arquivo ou salvá-lo no dispositivo.

   NOTA: Não é possível criar gráficos e diagramas a partir da ferramenta de relatórios da solução. Para criá-los, gere um relatório no formato **XLS** (Microsoft Excel) ou **CSV** (valor separado por vírgulas) e importe os dados para uma ferramenta com recursos de gráficos e diagramas, como o Microsoft Excel.

   NOTA: Lembre-se de que caracteres multibyte, como os utilizados para dar suporte a conjuntos de caracteres chineses e japoneses, podem ser exibidos como "caracteres ilegíveis" ao importar arquivos CSV para o Excel. Para obter mais informações, entre em contato com o **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

Executar relatórios de organização consolidados

Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, será possível executar relatórios que consolidam as informações de todas as organizações em um único relatório.

1. Acesse a lista *Relatórios*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Relatórios** e em **Relatórios**.

2. Na coluna *Gerar Relatório*, clique em um tipo de formato para o relatório.

   Relatórios HTML são exibidos em uma nova janela. Em outros formatos, é possível abrir o arquivo ou salvá-lo no dispositivo.

> **NOTA:** Não é possível criar gráficos e diagramas a partir da ferramenta de relatórios da solução. Para criá-los, gere um relatório no formato **XLS** (Microsoft Excel) ou **CSV** (valor separado por vírgulas) e importe os dados para uma ferramenta com recursos de gráficos e diagramas, como o Microsoft Excel.
>
> **NOTA:** Lembre-se de que caracteres multibyte, como os utilizados para dar suporte a conjuntos de caracteres chineses e japoneses, podem ser exibidos como "caracteres ilegíveis" ao importar arquivos CSV para o Excel. Para obter mais informações, entre em contato com o **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

Cronograma de relatórios

Para monitorar seu ambiente, é possível programar a solução para executar relatórios e enviá-los aos administradores em horas e intervalos específicos. Isso é útil para rastrear software, dispositivos e a integridade do sistema.

Adicionar cronogramas de relatório

É possível adicionar cronogramas de relatório para habilitar a solução a executar relatórios automaticamente em momentos específicos. Isso é útil para relatório que precisam ser gerados regularmente, por exemplo, relatórios de Conformidade com licenças de software.

1. Execute um dos seguintes:

   - **Para programar relatórios no nível da organização, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página (quando aplicável) e clique em Relatórios.**
   - **Para agendar relatórios no nível do sistema, faça login no Console de administração do sistema, `http://appliance_hostname/system` ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página. Em seguida, clique em Relatórios (somente para soluções com o componente Organização ativado).**

   A página *Relatórios* é exibida.

2. Execute um dos seguintes:

   - **Clique no botão Cronograma ao lado de um relatório: ⏰.**
   - **Clique em Cronogramas de relatório na barra de navegação esquerda e escolha Escolher ação > Novo para exibir a página *Detalhe do Relatório de cronograma*.**

3. Especifique as seguintes configurações na guia *Configurar*.

Opção	Descrição
Nome	O nome de exibição do cronograma. Torne esse nome o mais descritivo possível, para poder diferenciar este cronograma dos demais.
Relatório	O nome do relatório que estiver programando. Esse nome é fornecido automaticamente, se clicar no botão **Cronograma** ao lado do relatório na página *Relatórios*.
Formatos	O formato do relatório.

Opção	Descrição
Descrição	A descrição do cronograma. Essa descrição é exibida na página *Agendar relatórios*.

4. Na guia *Notificar*, especifique as seguintes configurações:

Opção	Descrição
Assunto	A linha de assunto da mensagem de e-mail que contém o relatório.
Destinatários	Os endereços de e-mail para os quais o relatório será enviado. Separe os endereços por vírgula.
Não enviar relatórios vazios	Se a solução deverá enviar o relatório a cada vez ou apenas quando os resultados forem encontrados. Selecione esta opção para impedir que a solução envie o relatório se estiver vazio.
Mensagem	Quaisquer informações que desejar fornecer no corpo da mensagem de e-mail.
Opções de anexo	O formato para o relatório. Selecione **Anexo** para anexar o arquivo à mensagem de e-mail ou selecione **Anexo compactado** para anexar o arquivo como um ZIP.

5. Na guia *Cronograma*, especifique as seguintes configurações:

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`

Opção	Descrição
	`+————————minuto (0-59)` Use o seguinte ao especificar valores: • **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço. • **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora. • **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado. • **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira. • **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3. Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

6. Clique em **Salvar**.

Excluir cronogramas de relatório

Os cronogramas de relatório permitem que a solução execute relatórios em horas e intervalos específicos. Ao excluir cronogramas de relatório, tanto os critérios do relatório quanto as configurações do cronograma são removidos da solução.

Os cronogramas de relatório podem ser excluídos a qualquer momento conforme for necessário.

1. Execute um dos seguintes:
   - **Para excluir cronogramas no nível da organização, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página (quando aplicável) e clique em Relatórios.**
   - **Para excluir cronogramas de relatórios no nível do sistema, faça login no Console de administração do sistema, `http://appliance_hostname/system` ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página. Em seguida, clique em Relatórios (somente para soluções com o componente Organização ativado).**

   A página *Relatórios* é exibida.
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Cronogramas de relatório** para exibir a página *Cronogramas de relatório*.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais cronogramas de relatório.
4. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Cronogramas de notificação

Para ficar atento ao ambiente, é possível programar a solução para notificar os administradores por e-mail quando os critérios especificados forem atendidos. Essa atividade é útil para supervisionar a integridade do sistema e as propriedades dos dispositivos.

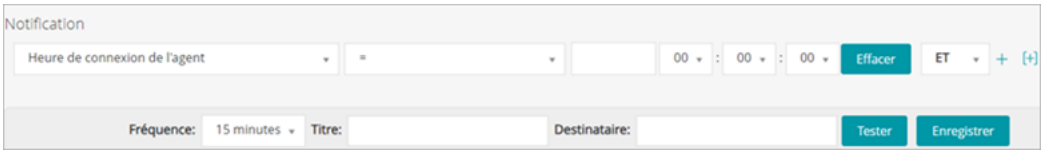
É possível adicionar, editar e excluir cronogramas de notificação.

Adicionar cronogramas de notificação na seção Relatórios

É possível adicionar cronogramas de notificação para dispositivos, verificações de descoberta e ativos a partir da seção *Relatório*.

1. Acesse a página da lista *Cronogramas de notificação*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Relatório** e em **Notificações**.
2. Selecione **Escolher ação** e escolha uma das seguintes opções:
   - **Novo** > **Notificação de antivírus**
   - **Novo** > **Notificação de dispositivo**
   - **Novo** > **Notificação de descoberta**
   - **Novo** > **Notificação de ativo**
   - **Novo** > **Notificação de contrato**
   - **Novo** > **Notificação de licença**
   - **Novo** > **Notificação de compra**
   - **Novo** > **Notificação de alertas de monitoramento**
   - **Novo** > **Notificação de quarentena**

   O painel *Notificação* será exibido.



3. Selecione critérios de notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação quando os dispositivos Windows 7 não estiverem conectados à solução no intervalo de 24 horas, especifique o seguinte:
   a. Especifique os critérios obrigatórios para localizar dispositivos com o sistema operacional Windows 7:

      `Sistema operacional: Nome | contém | Windows 7`

   b. Selecione **AND** na lista suspensa do operador e clique em + para adicionar uma linha.
   c. Especifique os critérios necessários para localizar dispositivos que não se conectaram à solução nas últimas 24 horas:

      `Informações de identidade do dispositivo: Última hora de sincronização | > | 24 horas`

4. Forneça as seguintes informações abaixo dos critérios de notificação:

Campo	Descrição
Título	As informações que você quer que fiquem visíveis na linha *Assunto* do e-mail. Isso também é exibido como o nome da notificação na página *Cronogramas de notificação*.
Destinatário	O endereço (ou endereços) de e-mail dos destinatários desejados. Os endereços de e-mail devem ser totalmente qualificados. Para enviar um e-mail para múltiplos endereços, use vírgulas para separar cada endereço ou use as listas de distribuição de e-mail.
Frequência	O intervalo no qual a solução executa a consulta para comparar os critérios selecionados com os itens no inventário. Se os critérios forem atendidos, a notificação é enviada.

5. **Opcional**: Para verificar os critérios, clique em **Testar**.

   A lista é atualizada para mostrar os itens que correspondem aos critérios especificados. Nenhuma notificação é enviada durante o teste.

6. Clique em **Salvar**.

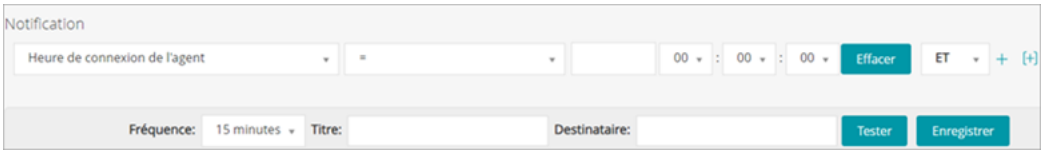
A notificação é criada e aparece na página *Cronograma de notificação*. Para obter mais informações sobre como programar a frequência de notificação, consulte Editar cronogramas de notificação.

Adicionar cronogramas de notificação a partir das páginas de listagem

É possível adicionar cronogramas de notificação de páginas de lista, como a página *Dispositivos*, *Software*, *Catálogo de software*, *Descoberta* ou *Ativos*.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Acesse uma página de lista, como a lista *Dispositivos*, e clique na guia **Notificação** acima da lista à direita.

O painel *Notificação* **será exibido.**



3. Selecione os critérios de uso para o cronograma de notificação.

   Consulte Exemplo: Pesquisa de dispositivos gerenciados usando critérios de filtro.

4. Forneça as seguintes informações abaixo dos critérios de notificação:

Campo	Descrição
Título	As informações que você quer que fiquem visíveis na linha *Assunto* do e-mail. Esse título também é exibido como o nome da notificação na página *Cronogramas de notificação*.
Destinatário	O endereço (ou endereços) de e-mail dos destinatários desejados. Os endereços de e-mail devem ser totalmente qualificados. Para enviar um e-mail para múltiplos endereços, use vírgulas para separar cada endereço ou use as listas de distribuição de e-mail.
Frequência	O intervalo no qual a solução executa a consulta para comparar os critérios selecionados com os itens no inventário. Se os critérios forem atendidos, a notificação é enviada.

5. **Opcional**: Para verificar os critérios, clique em **Testar**.

   A lista é atualizada para mostrar os itens que correspondem aos critérios especificados. Nenhuma notificação é enviada durante o teste.

6. Clique em **Salvar**.

A notificação é criada e aparece na página *Cronogramas de notificação*. As notificações estão ativadas por padrão. Para desabilitar ou adicionar uma descrição à notificação, consulte Editar cronogramas de notificação.

Editar cronogramas de notificação

É possível habilitar, desabilitar, alterar a frequência ou modificar os cronogramas de notificação conforme necessário.

1. Acesse a página da lista *Cronogramas de notificação*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Relatório** e em **Notificações**.
   c. Clique no nome de uma notificação.
2. Modifique as propriedades conforme necessário:

Campo	Descrição
Ativado	Se a notificação está ativa ou inativa. Selecione **Habilitado** para permitir que a solução execute a consulta e envie as notificações apropriadas na

Campo	Descrição
	frequência selecionada. Selecione **Desativado** para evitar que a solução execute a consulta e envie notificações.
Nome	As informações que você quer que fiquem visíveis na linha *Assunto* do e-mail. Quando você cria notificações no painel *Notificação*, você insere essas informações no campo *Título*.
Destinatários	O endereço (ou endereços) de e-mail dos destinatários desejados. Os endereços de e-mail devem ser totalmente qualificados. Para enviar um e-mail para múltiplos endereços, use vírgulas para separar cada endereço ou use as listas de distribuição de e-mail.
Descrição	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Frequência	O intervalo no qual a solução executa a consulta para comparar os critérios selecionados com os itens no inventário. Se os critérios forem atendidos, a notificação é enviada.

3. **Opcional**: Para editar o relatório usando o assistente, selecione o ícone de edição ao lado de *Para editar novamente a notificação usando o editor original* acima do botão **Salvar**.
4. **Opcional**: Para alterar os critérios SQL que acionam o alerta, clique no ícone de edição ao lado da caixa de seleção rotulada *Para editar a notificação usando este editor* acima do botão **Salvar**.

   Se você editar a consulta SQL, certifique-se de usar as seguintes instruções `as`:

   `MACHINE.NAME AS SYSTEM_NAME`

   `MACHINE.ID as TOPIC_ID`

   Por exemplo:

   ```
   SELECT MACHINE.NAME AS SYSTEM_NAME, SYSTEM_DESCRIPTION, MACHINE.IP,
   MACHINE.MAC, MACHINE.ID as TOPIC_ID FROM MACHINE WHERE ((SYSTEM_DESCRIPTION =
   'Test Computer'))
   ```

5. Clique em **Salvar**.

Excluir cronogramas de notificação

Ao excluir cronogramas de notificação, tanto os critérios de notificação quanto as configurações do cronograma são removidos da solução.

Os cronogramas de notificação podem ser excluídos a qualquer momento conforme for necessário.

1. Acesse a página da lista *Cronogramas de notificação*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Relatório** e em **Notificações**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais cronogramas de notificação
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Monitoramento de dispositivos

A solução oferece um módulo com o qual é possível executar monitoramento de desempenho básico para os seus servidores no inventário.

Sobre o monitoramento do servidor

O recurso de monitoramento da solução destina-se a sistemas operacionais compatíveis e fornece perfis de monitoramento padrão que definem critérios para os alertas de desempenho de cada sistema operacional. É possível definir perfis personalizados, adicionais, que apontem para registros de eventos alternativos ou registros de nível de SO, com critérios similares ou diferentes.

Para ver informações sobre versões de sistema operacional compatíveis com o monitoramento de servidores, consulte os guias de **Especificações técnicas**.

NOTA: Para o monitoramento baseado em agente funcionar em um dispositivo RHEL executando o Security-Enhanced Linux (SELinux), o SELinux deve ser desligado ou comutado para o "modo permissivo". Você pode alterar o modo do SELinux modificando o arquivo `/etc/ selinux/config` e reinicializando o dispositivo. Para obter mais informações sobre como habilitar ou desabilitar o SELinux no Red Hat Enterprise Linux, vá para https://access.redhat.com/documentation/en-US/Red_Hat_Enterprise_Linux/6/html/Security-Enhanced_Linux/sect-Security-Enhanced_Linux-Working_with_SELinux-Enabling_and_Disabling_SELinux.html.

Componentes da interface de monitoramento na guia Monitoramento da barra de navegação da solução

Seção	Descrição
Dispositivos	Para cada dispositivo monitorado, exibe o alerta mais crítico, a contagem de alertas, a contagem de perfis ligados, a contagem de Janelas de manutenção ligadas e o link para a página de detalhes para edição das definições de configuração do dispositivo. Esta seção também pode exibir o horário que o alerta foi criado e modificado, o endereço IP do dispositivo monitorado e se o Alerta de alteração de configuração está ativado.
Alertas	Exibe o nível de alerta, o resumo do alerta, o link para os detalhes do alerta, a data e hora de criação do alerta, o horário da última repetição, a contagem de repetições, o endereço IP e status.
Perfis	Exibe o nome do perfil, a lista de perfis padrão e de perfis adicionados, a contagem de dispositivos aos quais o perfil está ligado e se o perfil será ou não automaticamente adicionado a um dispositivo com um tipo de sistema operacional específico. Os critérios de acionamento de um alerta são configurados no perfil. Nele estão definidos o arquivo e o caminho do registro, junto com o texto de pesquisa a ser procurado no registro, e a severidade atribuída ao alerta.

Seção	Descrição
	É possível ligar vários perfis a um dispositivo se houver vários registros que você deseje monitorar.
Janelas de manutenção	Exibe o nome da Janela de manutenção, a contagem de dispositivos aos quais essa janela está ligada, se a janela será automaticamente adicionada a todos os dispositivos e o link para a página de detalhes para edição das configurações padrão do cronograma e do SO. Essa seção também pode exibir a descrição da Janela de manutenção e seus horários de criação e modificação.
Pacotes de ativação do registro	Exibe um conjunto base de modelos do Windows Reliability and Performance Monitor (PerfMon) e scripts Perl de código aberto não Windows, para que você possa estender seu recurso de monitoramento e identificar problemas de desempenho do sistema e do aplicativo.

Perfis de monitoramento

Com os perfis de monitoramento padrão e com os perfis que você pode configurar, a solução pode fornecer:

- Monitoramento do registro de eventos do Windows
- Monitoramento do registro do sistema de arquivos não Windows
- Monitoramento das alterações da configuração

Além disso, é possível usar Pacotes de ativação do registro (LEPs) que fornecem:

- Monitoramento de limites
- Monitoramento de aplicativos

Você pode baixar seus perfis para que outros possam usá-los, e pode carregar perfis personalizados desenvolvidos e disponibilizados por outras pessoas.

Monitoramento de servidor grátis ou licenciado

A solução vem com monitoramento disponível para 200 servidores com sua licença padrão. É possível obter uma licença para expandir esse número. Para saber quantos servidores seu sistema tem licença para gerenciar, clique no ícone no canto superior direito da página e, em seguida, clique no ícone . A linha para *Uso de capacidade de gerenciamento* exibe *Servidores monitorados*, com o número de dispositivos cujo monitoramento está ativado no momento em comparação com o número total de dispositivos que podem ser monitorados com a licença existente.

Trabalho com os alertas

Os alertas aparecem no **Console do administrador**, onde podem ser analisados e ignorados depois de devidamente gerenciados. A solução fornece recursos adicionais. Entre outras coisas, é possível:

- Fazer com que determinados alertas disparem notificações por e-mail.
- Criar um tíquete de serviço diretamente de um alerta.
- Providenciar o envio de notificações de alertas para um dispositivo móvel que use o aplicativo KACE GO.

A solução apresenta diversas funções que tornam o trabalho com alertas mais eficiente:

- **Consolidação do alerta (contagem de repetições)**: Para evitar o excesso de notificações, a solução analisa a exclusividade do alerta e usa a contagem de repetições para alertas idênticos, indicando o número de vezes que o alerta foi emitido.
- **Atenuação de inundação de alertas**: Para evitar o streaming de muitos dados repetidos, a solução limita a coleta em qualquer dispositivo a 50 alertas em uma única coleta. A solução cria um alerta genérico indicando que há uma atividade anormal que necessita de atenção.
- **Remoção**: Um usuário pode ignorar (ocultar na visualização, mas manter no banco de dados) alertas, ou excluí-los manualmente ou automaticamente depois de um número de dias predefinido. No entanto, a solução impõe automaticamente ao dispositivo o limite de armazenamento de 2000 alertas antes de iniciar a exclusão de alertas do banco de dados.

Introdução ao monitoramento

A solução conta com monitoramento disponível para até 200 dispositivos. Se um dispositivo suportado pelo agente estiver no inventário, você poderá ativar o monitoramento para esse dispositivo. O dispositivo pode começar a relatar alertas após o próximo inventário.

NOTA: O contrato de licença do produto concede o direito de gerenciar um número especificado de dispositivos classificados como computadores gerenciados, dispositivos que não sejam computadores e dispositivos monitorados. Se você ativar o monitoramento em um dispositivo, ele será contado uma vez como um Computador gerenciado e uma vez como um Dispositivo monitorado.

Ativação do monitoramento de um dispositivo

É possível ativar o monitoramento em qualquer dispositivo elegível no seu inventário, até 200 dispositivos, conforme prescrito pela licença da solução.

Somente sistemas operacionais suportados pelo Agente são permitidos para Monitoramento.

A solução fornece dois métodos para ativar o monitoramento.

- Habilitação de monitoramento para um ou mais dispositivos da lista de inventário de Dispositivos
- Habilitação de monitoramento para um servidor de sua página Detalhes do dispositivo

Quando um servidor é ativado, um ícone na coluna *Status*, na página *Dispositivo* da seção *Inventário* indica o status ativado, e se ele está ativo ou pausado:

- : O monitoramento do dispositivo está habilitado e ativo nesse dispositivo gerenciado por agente.
- : O monitoramento do dispositivo está pausado nesse dispositivo gerenciado por Agente.
- : O monitoramento do dispositivo está habilitado e ativo nesse dispositivo gerenciado sem agente.
- : O monitoramento do dispositivo está pausado nesse dispositivo gerenciado sem Agente.

Tópicos relacionados

Desativação do monitoramento para um ou mais dispositivos

Pausa do monitoramento de um dispositivo

Habilitação de monitoramento para um ou mais dispositivos da lista de inventário de Dispositivos

Você pode habilitar o monitoramento em um ou vários servidores da lista de inventário de *Dispositivos*.

1. Acesse a página de inventário de *Dispositivos*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
2. Marque a caixa de seleção para cada dispositivo no qual você deseja habilitar o monitoramento.
3. Selecione **Escolher ação** > **Monitoramento > Ativar**.

   Informações sobre o sucesso ou falha da ação são exibidas no topo da lista, e o *Status* para o dispositivo é alterado para exibir um ícone de monitoramento.

   Possíveis causas para a falha do monitoramento incluem não compatibilidade do SO ou tipo do dispositivo ou a contagem da licença de monitoramento foi excedida.
4. **Opcional**: Na barra de navegação à esquerda, selecione **Monitoramento** > **Dispositivos** e clique no nome de um dispositivo para fazer alterações à configuração de monitoramento para este dispositivo na sua página de *Detalhes de monitoramento*.
   - **Pausa ou reativação de monitoramento. Consulte Pausa do monitoramento de um dispositivo.**
   - **Habilitação de monitoramento das alterações de configuração. Consulte Recepção de alertas quando as configurações do dispositivo mudam.**
   - **Adição de um perfil de monitoramento ou alteração do perfil. Consulte Trabalho com perfis de monitoramento.**
   - **Adição de qualquer Janela de manutenção. Consulte Agendamento de uma janela de manutenção durante a qual os alertas não são coletados em um dispositivo.**

   Se você habilitou vários dispositivos, repita conforme necessário.

Tópicos relacionados

Habilitação de monitoramento para um servidor de sua página Detalhes do dispositivo

Habilitação de monitoramento para um servidor de sua página Detalhes do dispositivo

É possível ativar o monitoramento em dispositivos elegíveis no inventário, até um total de 200 dispositivos, conforme prescrito pela licença da solução.

1. Acesse a lista *Detalhe do dispositivo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
   a. Clique no nome de um dispositivo.
2. Na página Detalhes do dispositivo, na guia *Atividades*, clique em **Monitoramento** para expandir a seção.

Caso um dispositivo não seja elegível para monitoramento por não possuir um sistema operacional compatível, a seção *Monitoramento* aparecerá com a mensagem, **O monitoramento não oferece suporte ao sistema operacional no momento**.

3. Clique em **Habilitar monitoramento** para iniciar o monitoramento e exibir adicionalmente detalhes da configuração de monitoramento padrão do dispositivo.

Com o monitoramento ativado, a seção *Monitoramento* exibe o nome do perfil de monitoramento ligado ao dispositivo por padrão. Se uma Janela de manutenção tiver sido definida como padrão, seu nome também aparecerá. Ela também exibe até 10 alertas recentes, se houver.

4. **Opcional**: Clique em **Editar detalhes de monitoramento** para fazer alterações na configuração do monitoramento para este dispositivo na página *Detalhes de monitoramento*.
   - **Pausa ou reativação de monitoramento. Consulte Pausa do monitoramento de um dispositivo.**
   - **Habilitação de monitoramento das alterações de configuração. Consulte Recepção de alertas quando as configurações do dispositivo mudam.**
   - **Adição de um perfil de monitoramento ou alteração do perfil. Consulte Trabalho com perfis de monitoramento.**
   - **Adição de qualquer Janela de manutenção. Consulte Agendamento de uma janela de manutenção durante a qual os alertas não são coletados em um dispositivo.**

Tópicos relacionados

Ativação do monitoramento de um dispositivo

Obtenção de uma nova chave de licença para aumentar a capacidade de monitoramento do servidor

Para tirar proveito dos recursos de monitoramento expandidos para até 200 dispositivos, você deve obter uma nova chave de licença. Entre em contato com a equipe de vendas da Quest para obter a chave.

1. Escreva um e-mail para **license@quest.com** com as informações de licença atuais (ID de licença, chave ou número da conta). Você também mencionou que é usuário atual da solução e deseja obter acesso à funcionalidade de monitoramento.

Atualize as informações da chave de licença em sua solução assim que a equipe de licenças fornecer uma nova chave.

Aplicação de uma nova chave de licença para aumentar a capacidade de monitoramento do servidor

Você pode aumentar a capacidade de monitoramento do servidor aplicando uma nova chave de licença.

Você obteve a sua nova chave de licença.

1. Acesse as *Configurações* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Atualizações da solução** para exibir a página *Atualizações da solução*.
3. Na seção *Informações de licença*, insira a nova chave de licença e clique em **Atualizar**.
4. Clique em **Sim** no diálogo *Confirmar* para reinicializar o seu sistema.

Os recursos totais estarão disponíveis para você quando você se conectar novamente na solução após a reinicialização.

Trabalho com perfis de monitoramento

Os perfis de monitoramento descrevem os critérios de criação de um alerta, identificando o texto a ser procurado no registro do dispositivo e associando esse texto com um nível de alerta definido.

A solução fornece um conjunto de perfis padrão para monitoramento de registros dos dispositivos com sistemas operacionais compatíveis e dispositivos de armadilha de SNMP. Além disso, você pode modificar os perfis de monitoramento existentes, criar os seus próprios perfis e carregar os perfis criados por outros usuários. Além disso, você tem acesso aos Pacotes de ativação do registro (LEPs) padrão de modo a permitir o monitoramento de aplicativos e limites.

Os perfis de monitoramento disponíveis são listados na página *Perfis* de monitoramento

Tip: **DICA:** Para exibir somente os perfis de monitoramento de registro, no canto superior direito, clique em **Exibir por** > **Tipo** > **Registro**. Para exibir perfis de monitoramento para dispositivos de interceptação de SNMP, clique em **Exibir por** > **Tipo** > **Interceptação de SNMP**.

Como exemplo, o perfil padrão de criação de alertas de dispositivos Mac OS X indica que `/var/log/system.log` é o registro no qual as verificações de função de monitoramento procuram o texto que dispararia um alerta. A tabela a seguir descreve o texto de pesquisa padrão no campo *Incluir texto* e os níveis de alerta associados.

Texto procurado no registro	Nível de alerta
`critical`	**Crítico**
`error`	**Erro**
`fatal`	**Erro**
`fail`	**Erro**
`alerta de monitoramento da solução`	**Erro**
`warn`	**Aviso**
`unavailable`	**Aviso**

É possível adicionar outros alertas personalizados a suas necessidades operacionais.

Os perfis padrão abrangem os seguintes sistemas operacionais com suporte:

- CentOS
- Debian
- FreeBSD
- macOS
- Oracle Enterprise Linux
- Red Hat Enterprise Linux
- Solaris
- SUSE Linux
- Ubuntu
- Windows
- Raspberry Pi OS

Para os dispositivos com sistemas operacionais Linux, existem diversos caminhos de log para logs do MySQL e Apache, dependendo da versão do SO. Consulte Caminhos do log de perfil para MySQL e Apache.

Para dispositivos sem agente que são monitorados por meio do mecanismo de armadilha de SNMP, é necessário fornecer os formatos e as expressões de mensagem de armadilha para capturar os elementos de armadilha específicos. Consulte Configure as mensagens de armadilha de SNMP e os critérios de alerta.

Na página da lista *Pacotes de ativação do registro*, a Quest publica um conjunto base de modelos do Windows Reliability and Performance Monitor (PerfMon) e scripts Perl de código aberto não Windows, para que os usuários possam estender seu recurso de monitoramento e identificar problemas de desempenho do sistema e do aplicativo. Esses modelos e scripts estão disponíveis para que os usuários não precisem criá-los a partir do zero. O monitoramento na solução funciona sem esses modelos e scripts adicionais, mas os perfis criados com base em tais modelos e scripts são úteis caso você queira realizar o monitoramento do limite de desempenho.

Edição de um perfil

É possível alterar, adicionar ou remover critérios de alerta e caminhos de registro para qualquer perfil existente.

Para usar um perfil existente como ponto de partida de criação de um perfil, veja Criação de um novo perfil usando um perfil padrão como modelo.

Para identificar eventos que você quer indicado como alertas, use strings ou expressões regulares em *Incluir texto* para especificar o conteúdo da mensagem. Por exemplo, se especificar a string Physical memory, um alerta será gerado para cada mensagem com essa string exata.

Para cobrir várias possibilidades, você pode usar uma expressão regular. Por exemplo, se você quer alertas de qualquer ponto de montagem de unidade que tenha erros de unidade, na forma, "Drive /dev/[any drive mount point] has drive errors", você pode usar Drive /dev/[a-z]{1,} has drive errors em *Incluir texto*. Os alertas são gerados para todas as mensagens que contenham "Drive /dev/" seguido por qualquer palavra de qualquer comprimento contendo os caracteres a-z, seguido por "has drive errors".

Você pode excluir eventos específicos para que não sejam gerados como alertas se você achá-los desnecessários. Para filtrar os alertas que não deseja receber, use *Excluir texto* para indicar o conteúdo que identifica um alerta indesejado. Você pode usar *Excluir texto* para filtrar categorias inteiras de alertas ou *Excluir texto* juntamente com *Incluir texto* para refinar um subconjunto de uma categoria de alerta. Consulte Exemplos de Incluir texto e Excluir texto para perfis de monitoramento.

1. Acesse a página de lista *Perfis*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Perfis**.

2. Selecione a caixa de seleção do perfil existente que você deseja editar e selecione **Escolher ação** > **Editar** para exibir a página *Detalhes do perfil*.
3. **Opcional**: Altere ou modifique o *Nome* e a *Descrição* do perfil para indicar as edições.

> **NOTA:** Se estiver editando um dos perfis padrão, você não poderá fazer nenhuma alteração no campo *Adicionar automaticamente a*.

4. Faça alterações nas configurações de *Critérios*, de acordo com as suas necessidades.
   - **Altere *Incluir filtro* (Apenas interceptações SNMP) ou *Incluir texto* (todos os outros perfis de monitoramento).**
     1. Na linha com o texto de pesquisa incluído (ou filtro para interceptações SNMP) que você deseja alterar, clique no botão **Editar**: .
     2. Digite o novo texto ou filtro de pesquisa.
   - **Opcional. Altere *Excluir filtro* (Apenas interceptações SNMP) ou *Excluir texto* (todos os outros perfis de monitoramento).**
     1. Na linha com o texto (ou filtro para interceptações SNMP) que você deseja alterar, a fim de excluir certos alertas, clique no botão **Editar**: .
     2. Digite o novo texto ou filtro de exclusão.
   - **Se o texto da pesquisa fornecido diferenciar entre maiúsculas e minúsculas, selecione Sim na lista suspensa *Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas*.**
   - **Apenas interceptações SNMP. Crie um tíquete do service desk automaticamente sempre que o equipamento receber um alerta de SNMP específico.**

     # Na linha que contém um filtro de inclusão e exclusão de SNMP (conforme configurado), na coluna *Criar tíquete*, clique em **Selecionar fila**, e selecione uma fila de tíquete que você deseja usar para criar um tíquete do service desk. O equipamento criará um tíquete de service desk na fila de tíquete especificada quando receber um alerta resultante do filtro de inclusão específico. O dispositivo associado ao alerta aparecerá selecionado no tíquete do service desk. O nome e o resumo do evento que acionou o alerta de SNMP aparecerá nos detalhes do tíquete. Para obter mais informações sobre tíquetes do service desk, consulte Gerenciamento de tíquetes, processos e relatórios do Service Desk.
   - **Alteração do *nível* de alerta.**
     1. Na linha com o nível de alerta que você deseja alterar, clique no botão **Editar**: .
     2. Na lista suspensa *Nível*, selecione o nível entre as cinco opções: **Crítico**, **Erro**, **Aviso**, **Informações** e **Recuperado**.
   - **Adicione os critérios de um alerta.**
     1. No cabeçalho da categoria *Critérios*, clique no botão **Adicionar**: +.
     2. Defina o nível, inclua e exclua texto (opcional), e diferencie maiúsculas e minúsculas.
5. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

> **NOTA:** É possível restaurar um perfil padrão às configurações de fábrica de seu sistema operacional usando o botão **Redefinir para as configurações de fábrica** na parte inferior da página.

Tópicos relacionados

Filtragem de alertas usando o recurso Incluir texto e Excluir texto da página Detalhes do perfil

Exemplos de Incluir texto e Excluir texto para perfis de monitoramento

Configure as mensagens de armadilha de SNMP e os critérios de alerta

É possível configurar mensagens de armadilha de SNMP e critérios de alerta por meio da página Perfis.

- Ative o monitoramento de armadilha de SNMP na solução. Para obter mais informações, consulte Definição das configurações de segurança para a solução
- Ative o monitoramento em seus dispositivos de SNMP. Para obter mais informações, consulte Ativação do monitoramento para um ou mais dispositivos

SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de rede) é um protocolo para monitoramento de dispositivos gerenciados em uma rede. O protocolo é compatível com o Dell Open Manage e diversos produtos de terceiros. Ao habilitar esse recurso na solução e quando todos os dispositivos relacionados também estiverem habilitados para monitoramento, a solução poderá receber armadilhas de SNMP a partir de dispositivos sem agente monitorados utilizando conexões de SNMP, como impressoras, projetores e roteadores.

Armadilhas de SNMP são mensagens iniciadas por dispositivos de rede e enviadas para o receptor de armadilha da solução. Por exemplo, um roteador pode enviar uma mensagem quando houver falha em sua fonte de alimentação. Ou, uma impressora inicia uma mensagem quando está sem papel. A solução recebe essas armadilhas e gera alertas quando determinados limites predefinidos são atingidos.

É possível configurar mensagens de armadilha de SNMP e critérios de alerta por meio da página *Detalhes do perfil*.

É possível incluir ou excluir certos eventos em relação à detecção conforme necessário.

1. Acesse a página de lista *Perfis*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Perfis**.
2. Conclua uma das seguintes etapas.

   # Para criar um perfil de armadilha de SNMP, selecione **Escolher ação > Novo> Perfil de armadilha de SNMP**.

   # Para editar um perfil de armadilha de SNMP existente, selecione-o na lista e selecione **Escolher ação** > **Editar**.

   # Para duplicar um perfil de armadilha de SNMP existente, selecione-o na lista e selecione **Escolher ação** > **Duplicar e Editar**.

   A página *Detalhes do perfil* é exibida.
3. **Opcional**: Altere ou modifique o *Nome* e a *Descrição* do perfil para indicar as edições.

   NOTA: Se estiver editando um dos perfis padrão, você não poderá fazer nenhuma alteração no campo *Adicionar automaticamente a*.
4. Faça alterações nas configurações de *Formatos de mensagem de armadilha* de acordo com suas necessidades.

   Por exemplo: `%Td (%Tn => %To) %Vz`

   É possível utilizar os seguintes elementos em sua mensagem de armadilha de SNMP:

Elemento	Descrição
`%Aa`	Endereço do agente.
`%Ah`	Nome de host do agente.

Elemento	Descrição
`%d`	Dia local.
`%m`	Mês local.
`%y`	Ano local.
`%h`	Hora local.
`%i`	Minuto local.
`%s`	Segundo local.
`%u`	Carimbo de data/hora do Unix.
`%Td`	Descrição de armadilha.
`%Tm`	MIB da armadilha (base de informações de gerenciamento).
`%Tn`	Nome da armadilha.
`%To`	OID de armadilha (ID de objeto).
`%Tt`	Tipo de armadilha (0-5 genérico; 6 - Empresarial).
`%Tv`	Versão da armadilha (Informar, Armadilha v1, v2 ou v3).
`%Vd`**#**	Descrição da vinculação de variável (em que “#” é um número que representa a posição do elemento na sequência).
`%Vn`**#**	Nome da vinculação de variável (em que “#” é um número que representa a posição do elemento na sequência).
`%Vo`**#**	OID da vinculação de variável (em que “#” é um número que representa a posição do elemento na sequência).
`%Vt`**#**	Tipo da vinculação de variável (em que “#” é um número que representa a posição do elemento na sequência).
`%Vv`**#**	Valor da vinculação de variável (em que “#” é um número que representa a posição do elemento na sequência).
`%Vz`	Exibe todas as vinculações da variável (`Nome: Valor`, `Nome: Valor`, `Nome: Valor`). Se um

Elemento	Descrição
	nome estiver ausente (em razão de um arquivo MIB ausente), OID será exibido.

5. Especifique um ou mais níveis de alerta, conforme a necessidade.

   Os seguintes níveis de alerta estão disponíveis: Crítico, Erro, Aviso, Informações e Recuperado.

   # Para adicionar um nível de alerta, sob *Critérios*, clique em + para adicionar um novo nível de alerta.

   # Para editar um nível de alerta existente, na linha que contém o nível de alerta, clique em .

6. Para cada nível, especifique suas expressões Incluir e/ou Excluir e indique se as expressões são sensíveis a letras maiúsculas e minúsculas. Essas expressões permitem incluir ou excluir certos eventos em relação à detecção.

   A sintaxe das expressões Incluir e Excluir é a seguinte:

   <Field_Type> {TRAP_OID|TRAP_NAME|TRAP_DESCRIPTION|TRAP_TYPE|TRAP_MIB|VARBIND} {=|!=|>|<|>=|<=} <Field_Value> [<AND|OR> <Condition_A>] [<AND|OR> <Condition_B>] ...

   Por exemplo:

   # `TRAP_OID = ".1.3.6.1.4.1.8072.2.3.2.1"`: Um alerta será gerado quando o OID da armadilha contiver `".1.3.6.1.4.1.8072.2.3.2.1"`.

   # `TRAP_NAME = "acctngFileFull" AND VARBIND = "acctngFileName|ABC"`: Um alerta será gerado quando o nome da armadilha contiver `"acctngFileFull"` e se uma das vinculações da variável da armadilha for `"acctngFileName"` com um valor de `"ABC"`.

7. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

NOTA: É possível restaurar um perfil padrão às configurações de fábrica de seu sistema operacional usando o botão **Redefinir para as configurações de fábrica** na parte inferior da página.

Criação de um novo perfil usando um perfil padrão como modelo

É possível copiar um perfil de monitoramento padrão ou existente, e editar a cópia para criar um novo perfil.

Você não está limitado a um perfil para cada dispositivo. É possível criar perfis adicionais que geram diferentes alertas e vinculam os perfis a dispositivos que já têm um ou mais perfis associados a eles.

1. Acesse a página de lista *Perfis*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Perfis**.
2. Marque a caixa de seleção do perfil existente que você deseja iniciar com um modelo, e selecione **Escolher ação** > **Duplicar e editar** para exibir a página *Detalhes do perfil*.
3. Atribua outro nome ao perfil e modifique sua descrição.
4. **Opcional**: Altere ou modifique o *Nome* e a *Descrição* do perfil para indicar as edições.

   NOTA: Se estiver editando um dos perfis padrão, você não poderá fazer nenhuma alteração no campo *Adicionar automaticamente a*.

5. Para o caminho de registro, use o caminho apropriado do sistema operacional ou aplicativo.

   O caminho pode ser o básico do sistema operacional, como mostrado na tabela.

Sistema operacional	Caminho do registro
CentOS	`/var/log/messages`
Debian	`/var/log/syslog`
Fedora	`/var/log/messages`
FreeBSD	`/var/log/messages`
macOS	`/var/log/system.log`
openSUSE	`/var/log/messages`
Oracle Enterprise Linux	`/var/log/messages`
Red Hat Enterprise Linux	`/var/log/messages`
Solaris	`/var/adm/messages`
SUSE Enterprise Linux	`/var/log/messages`
Ubuntu	`/var/log/syslog`
Windows	`aplicativo` para aplicativo Windows **NOTA:** Use o *Nome completo* do registro de eventos, como ele aparece nas propriedades desse log. Para assegurar que você tenha o Nome completo correto, abra o *Visualizador de evento*. Expanda os *Registros do Windows*, clique com o botão direito no registro do evento e selecione **Propriedades**. Use a versão do Nome completo que aparece no campo no diálogo *Propriedades do registro*. `Microsoft-Windows-TaskScheduler/Operational` para Windows Task Scheduler Operational
Raspberry Pi OS	`/var/log/syslog`

Como alternativa, é possível inserir um caminho que defina um registro contendo dados além dos registros de eventos básicos. Por exemplo, se você tiver um aplicativo no SUSE que envie seus dados para um registro específico, como `/var/log/`**<myapplog>,** poderá usar esse caminho em um novo perfil e definir o texto da pesquisa e os níveis de alerta, como descrito neste procedimento.

Para os dispositivos com sistemas operacionais Linux, existem diversos caminhos de log para logs do MySQL e Apache, dependendo da versão do SO. Consulte Caminhos do log de perfil para MySQL e Apache.

NOTA: Apenas um caminho de registro pode ser definido em um perfil. Você deve criar vários perfis para diversos registros.

6. Faça alterações nas configurações de *Critérios*, de acordo com as suas necessidades.
   - **Alterar** *Incluir texto***.**
     1. Na linha com o texto de pesquisa que você deseja alterar incluído, clique no botão **Editar**: .
     2. Digite o novo texto da pesquisa e, se necessário selecione **Sim** na lista suspensa *Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas*.
     3. Clique em **Salvar** à direita da linha.
   - **Opcional: Alterar** *Excluir texto***.**
     1. Na linha com o texto que você deseja alterar a fim de excluir certos alertas, clique no botão **Editar**: .
     2. Digite o novo texto excluído e, se necessário, selecione **Sim** na lista suspensa *Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas*.
     3. Clique em **Salvar** à direita da linha.
   - **Alteração do** *nível* **de alerta.**
     1. Na linha com o nível de alerta que você deseja alterar, clique no botão **Editar**: .
     2. Na lista suspensa *Nível*, selecione o nível entre as cinco opções: **Crítico**, **Erro**, **Aviso**, **Informações** e **Recuperado**.
     3. Clique em **Salvar** à direita da linha.
   - **Adicione um alerta.**
     1. No cabeçalho da categoria *Critérios*, clique no botão **Adicionar**: +.
     2. Defina o nível, o texto da pesquisa e a distinção entre maiúsculas e minúsculas, e clique em **Salvar** à direita da linha.
     3. Repita para todos os alertas que desejar adicionar.
     4. **Opcional**: Reordene os novos critérios de alerta usando o botão **Arrastar**: .
7. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

O perfil está disponível para ser atribuído a um dispositivo na página *Detalhes do monitoramento* do dispositivo.

Caminhos do log de perfil para MySQL e Apache

Para os dispositivos com sistemas operacionais Linux, existem diversos caminhos de log para logs do MySQL e Apache, dependendo da versão do SO.

NOTA: Apenas um caminho de registro pode ser definido em um perfil. Você deve criar vários perfis para diversos registros.

Para tabelas atualizadas dos caminhos de logs do MySQL e Apache, acesse http://www.itninja.com/blog/view/mysqland-apache-profile-log-path-locations.

Carregar um perfil que foi criado por outro usuário

Se outro usuário disponibilizou o perfil personalizado aos outros, você pode carregá-lo na solução.

Você tem acesso a um arquivo do perfil XML criado por outro usuário.

1. Acesse a página de lista *Perfis*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Perfis**.
2. Selecione **Escolher ação** > **Carregar perfis** para exibir a caixa de diálogo *Carregar perfis*.
3. Clique em **Selecionar arquivo** para navegar até o perfil que deseja carregar, selecione-o e, em seguida, clique em **Carregar**.

   Você pode selecionar mais de um perfil.

Os perfis são exibidos na parte inferior da lista de *Perfis*.

É possível editar o novo perfil, se necessário. Consulte Edição de um perfil.

Download de perfil para ser usado por outros

Você pode baixar um perfil personalizado para disponibilizá-lo a outros usuários.

1. Acesse a página de lista *Perfis*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Perfis**.
2. Marque a caixa de seleção para os perfis que deseja baixar e selecione **Escolher ação** > **Baixar perfis** para enviar os perfis à pasta de *Downloads*.

   O nome do arquivo XML é derivado do nome do perfil, conforme visto na página Detalhes do perfil, com uma timestamp UNIX anexada.

Distribua o perfil.

Vinculação de um perfil adicional a um dispositivo

Quando você ativa o monitoramento em um dispositivo, a solução atribui ou vincula ao dispositivo o perfil padrão e o caminho de registro padrão adequado para o sistema operacional do dispositivo. É possível adicionar outros perfis, quando necessário, a partir dos perfis personalizados que você criar, ou obtê-los de outras origens, como ITNinja.

1. Acesse a página *Detalhes de monitoramento*:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Dispositivos**.

b. Clique no nome de um dispositivo para exibir a página *Detalhes de monitoramento*.

2. Clique no campo *Perfis* para ver uma lista suspensa dos perfis definido, e selecione aquela a que você deseja aplicar ao perfil.
3. Clique em **Salvar**.

Definição de formato de data de registro não padrão

Para qualquer sistema operacional, a solução reconhece e usa o formato padrão de data e hora do registro ao fazer a verificação do arquivo de registro. No entanto, se você usar um formato incomum nos seus registros, deverá defini-lo para que o monitoramento possa analisar o registro corretamente.

NOTA: Na maioria dos casos, esse campo deve ser deixado em branco.

NOTA: O formato da data de registro não é pertinente aos registros de evento do Windows.

1. Acesse a página de lista *Perfis*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Perfis**.
2. Selecione a caixa de seleção do perfil existente que você deseja editar e selecione **Escolher ação** > **Editar** para exibir a página *Detalhes do perfil*.
3. Digite a entrada no formato de data de registro não padrão em *Formato da data de registro*.

   Você poderá ver os caracteres do formato com suporte e alguns exemplos se clicar em ⓘ ao lado de *Formato da data de registro*.

4. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Configuração do monitoramento da aplicação e do limite com Pacotes de ativação do registro

O monitoramento do limite de desempenho e o monitoramento de aplicativos, como o Exchange, o Internet Information Services (IIS), entre outros, requerem pacotes, denominados Pacotes de ativação do registro (LEPs), que podem ser acessados na página da lista *Pacotes de ativação do registro*.

Na página da lista *Pacotes de ativação do registro*, a Quest publica um conjunto base de modelos do Windows Reliability and Performance Monitor (PerfMon) e scripts Perl de código aberto não Windows, para que os usuários possam estender seu recurso de monitoramento e identificar problemas de desempenho do sistema e do aplicativo. Esses modelos e scripts estão disponíveis para que os usuários não precisem criá-los a partir do zero. O monitoramento na solução funciona sem esses modelos e scripts adicionais, mas os perfis criados com base em tais modelos e scripts são úteis caso você queira realizar o monitoramento do limite de desempenho.

Modelo do Windows PerfMon

Na solução, foi predefinido um Perfil de LEP padrão para o aplicativo e para o SO Windows que contém o registro de eventos específico e os critérios genéricos usados pela Microsoft para os eventos acionados pelo PerfMon. Os modelos PerfMon base disponíveis para Microsoft Server 2008 através de LEPs na página da lista Pacotes de ativação do registro destinam-se ao sistema (CPU, memória, disco) Exchange, SQL, IIS, Active Directory e Hyper-V.

Scripts Perl não Windows

Cada pacote é um script Perl de fonte aberta que funciona periodicamente usando o programador de sistema operacional integrado: cron, fcron e assim por diante. Quando o script Perl é executado, ele executa uma série de comandos para

determinar o uso da CPU, da memória e dos volumes locais. Será inserido um alerta no arquivo de registro do sistema (syslog) se a utilização exceder o limite definido no pacote. Como os scripts estão configurados para se registrar no syslog e contêm uma mensagem de prefixo para cada evento, a solução predefiniu critérios nos padrões do syslog para todos os perfis que não são do Windows, para simplificar a configuração.

Pacotes disponíveis através do ITNinja

O ITNinja é uma comunidade colaborativa de TI não vinculada a nenhum produto que atua como um local onde os profissionais de TI podem colaborar entre si e obter informações sobre configurações e sobre os tópicos de implantação. É possível procurar tópicos específicos sobre títulos de software, e outros tópicos, além de contribuir com tais, por exemplo, implementação, gerenciamento, configuração e solução de problemas. A comunidade de monitoramento do servidor está localizada em http://itninja.com/community/k1000-monitoring.

No ITNinja, você pode encontrar os modelos PerfMon além dos modelos padrão que estão disponíveis na página da lista *Pacotes de ativação do registro* .

Os usuários do monitoramento da solução que são membros da comunidade ITNinja podem contribuir com seus próprios modelos e scripts, com o intuito de expandir a biblioteca de LEPs disponíveis. Como esses LEPs não são cobertos pelo processo de instalação disponível para os pacotes padrão, eles devem ser instalados usando um dos métodos documentados no ITNinja.

Instalar um ou mais LEPs em dispositivos monitorados

Você pode instalar Pacotes de ativação do registro em dispositivos Windows e em dispositivos não baseados no Windows diretamente da solução.

1. Acesse a página de lista *Pacotes de ativação do registro*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Pacotes de ativação do registro**.
2. Selecione a caixa de seleção do pacote ou pacotes que você deseja instalar nos dispositivos e selecione **Escolher ação** > **Adicionar a dispositivos** para exibir a página *Instalação de pacotes de ativação do registro*.

   Se você estiver selecionando vários pacotes, você pode escolher pacotes do Windows e que não são do Windows para instalar. Neste caso, a página *Instalação de pacotes de ativação do registro* **exibe uma seção separada para pacotes do Windows e uma seção separada para pacotes que não são do Windows. Se todos os pacotes que você selecionar forem de um determinado tipo, somente a seção desse tipo específico será exibida.**

3. Selecione os dispositivos aos quais você deseja adicionar o pacote ou os pacotes.
   a. Clique na caixa de texto *Dispositivos* para exibir uma lista de dispositivos no inventário compatíveis com os pacotes listados em *Pacotes selecionados* à direita.
   b. Selecione na lista o dispositivo ou os dispositivos que você quer.
4. **Opcional**: Para pacotes para Windows, desmarque a caixa de seleção *Adicionar perfil de LEP do SO Windows e de aplicativo* caso esse perfil já esteja vinculado a um ou mais dispositivos e não queira reinstalá-lo.
5. Determine como você quer que a instalação proceda se um dos pacotes já estiver instalado em um dispositivo.
   - **Deixe** *Substitua-o* **marcado se desejar que o pacote atual seja instalado sobre uma versão existente.**
   - **Selecione** *Ignore-o* **se quiser manter o pacote que pode estar atualmente instalado no dispositivo. Por exemplo, você pode ter feito alterações no pacote anteriormente e não deseja perder essas alterações.**
6. Clique em **Instalar**.
7. **Opcional**: Visualize o andamento da instalação.
   a. Clique em **Dispositivos** na seção **Monitoramento** da barra de navegação à esquerda e selecione o nome do dispositivo monitorado para exibir sua página *Detalhes do monitoramento*.

      A seção Log de instalação do LEP é exibida na parte inferior da página, apresentando um resumo do processo de instalação para este dispositivo em particular.

b. **Opcional**: Clique em **Ver todos os Logs de instalação de PEL para este dispositivo** para ver mais detalhes.

Edição do Pacote de ativação do registro (LEP) de monitoramento para um dispositivo Windows Server 2008 ou posterior

É possível adicionar, remover e configurar contadores de desempenho em um LEP de monitoramento instalado em um servidor.

O Pacote de ativação do registro foi instalado no dispositivo. Consulte Instalar um ou mais LEPs em dispositivos monitorados.

1. No dispositivo a ser monitorado, inicie o Monitor de desempenho, expanda a pasta **Conjunto de coletores de dados** e expanda a pasta **Usuário definido**.
2. Selecione o Conjunto de coletores de dados definido no LEP.
3. **Opcional**: Se o pacote estiver em execução, clique com o botão direito nome do conjunto e selecione **Parar**.
4. No painel direito, clique com o botão direito no Coletor de dados e selecione **Propriedades** para exibir o diálogo *Propriedades*.
5. Use as guias na caixa de diálogo *Propriedades* para editar o pacote:

Opção	Descrição
Alertas	A guia **Alertas** permite que você edite os atributos limite e intervalo de um contador de desempenho. Também é possível adicionar e remover contadores usando essa guia. Para configurar o contador de desempenho: 1. Selecione o contador em *Contadores de desempenho*. 2. Edite o disparador do alerta usando a lista suspensa *Alertar quando* e o campo *Limite*. 3. Edite o intervalo da coleção usando os menus suspensos *Intervalo de amostra* e *Unidades*. 4. Clique em **OK** para salvar as alterações. Para adicionar um contador de desempenho a esse LEP: 1. Clique em **Adicionar** para exibir o diálogo de adição de contadores. Os contadores de desempenho dos aplicativos instalados no local aparecem em *Contadores disponíveis*. Também é possível selecionar objetos e contadores em um sistema remoto se você usar a lista em *Selecionar contadores no computador* ou **Procurar**. 2. Em *Contadores disponíveis*, selecione o contador ou contadores que você deseja adicionar, e clique em **Adicionar >>**. 3. Clique em **OK** para retornar ao diálogo *Propriedades*. Para remover um contador de desempenho desse LEP:

Opção	Descrição
	1. Selecione o contador em *Contadores de desempenho*. 2. Clique em **Remover**. 3. Clique em **OK** para salvar as alterações.
Alerta de ação	O objetivo do pacote é ter eventos inseridos no registro de eventos, para que o recurso de monitoramento da solução possa selecionar um alerta. Por isso, mantenha a caixa de seleção *Registrar uma entrada no registro de eventos do aplicativo* marcada.
Tarefa em caso de alerta	Se quiser configurar a execução de uma tarefa quando o alerta for acionado, defina-a nesta guia.

6. Clique em **OK** na parte inferior do diálogo *Propriedades* para retornar ao Monitor de desempenho.
7. Na pasta **Definido pelo usuário**, clique com o botão direito no pacote e selecione **Iniciar** para iniciar o monitoramento.

Gerenciamento de monitoramento para dispositivos

Depois da ativação do monitoramento para um dispositivo, é possível configurar como e quando ele deve ocorrer, e gerenciá-lo em uma base por dispositivo.

Pausa do monitoramento de um dispositivo

É possível pausar o monitoramento para evitar que essa função gere alertas enquanto você trabalha em um dispositivo ou faz alterações nele.

NOTA: Para pausar o monitoramento em um cronograma definido para acomodar as tarefas comuns de manutenção, você pode definir cronogramas Janela de manutenção. Consulte Agendamento de uma janela de manutenção durante a qual os alertas não são coletados em um dispositivo.

Se você quiser pausar ou reiniciar o monitoramento de vários dispositivos ao mesmo tempo, veja Pausa ou reinício do monitoramento de vários dispositivos.

1. Acesse a página *Detalhes de monitoramento*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Dispositivos**.
   c. Clique no dispositivo na coluna *Dispositivo* para exibir a página *Detalhes de monitoramento*.
2. Selecione o botão de opções *Pausado* e clique em **Salvar**.

Um ícone na coluna *Status*, na página *Dispositivo* da seção *Inventário* indica o status pausado:

- : O monitoramento do dispositivo está pausado nesse dispositivo gerenciado por Agente.
- : O monitoramento do dispositivo está pausado nesse dispositivo gerenciado sem Agente.

Pausa ou reinício do monitoramento de vários dispositivos

É possível pausar o monitoramento de vários dispositivos ao mesmo tempo. Também é possível reiniciar o monitoramento de vários dispositivos.

1. Acesse a página de lista *Dispositivos monitorados*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Dispositivos**.
2. Marque as caixas de seleção de todos os dispositivos que você deseja pausar ou reiniciar.
3. Selecione **Escolher ação** > **Pausar monitoramento** ou **Reiniciar monitoramento**.

   A entrada na coluna *Monitoramento* dos dispositivos muda para indicar o novo estado, *Pausado* ou *Ativo*.

Definição do intervalo de consulta e de qualquer ação automática de ignorar ou excluir alertas

É possível definir algumas configurações gerais de monitoramento relacionadas à frequência com a qual a solução verifica a presença de alertas nos logs. Além disso, é possível configurar a solução para ignorar alertas automaticamente depois de um número de dias definido, além de excluir alertas.

Ignorar um alerta o remove da exibição na página de lista *Alertas* e dos widgets do painel. A exclusão de um alerta o remove do banco de dados. É possível recuperar alertas ignorados, mas não excluídos.

1. Acesse a página *Configurações de monitoramento*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Configurações de monitoramento**.
2. Defina o intervalo de consulta em minutos.

   O intervalo mínimo é de 10 minutos.
3. **Opcional**: Configure a solução para ignorar alertas depois de um número determinado de dias.
   a. Selecione *Ignorar alertas automaticamente*.
   b. Digite o valor para o número de dias.
4. **Opcional**: Configure a solução para excluir alertas depois de um número determinado de dias.
   a. Selecione *Excluir alertas automaticamente*.

b. Digite o valor para o número de dias.

5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Ação ignorar um alerta

Exclusão de alertas

Recuperação e análise dos alertas que foram ignorados na lista de alertas

Desativação da sondagem de ping

As sondagens de ping são ativadas por padrão quando você ativa o monitoramento para um dispositivo. No entanto, em determinadas instâncias, tais sondagens podem gerar um número excessivo de alarmes. Sendo assim, a solução oferece a possibilidade de desativar essas sondagens.

O ping envia pacotes de solicitação de eco Internet Control Message Protocol (ICMP) para o seu destino. Alguns firewalls bloqueiam pacotes ICMP, assim é possível, em virtude da frequência das sondagens de ping, ter um número enorme de alertas gerados pelas sondagens rejeitadas. Nesses casos, a desativação da sondagem de ping organiza os resultados do monitoramento.

1. Acesse a página *Configurações de monitoramento*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Configurações de monitoramento** no *Painel de controle*.
2. Desmarque *Ativar sondagem de ping*.
3. Clique em **Salvar**.

Recepção de alertas quando as configurações do dispositivo mudam

É possível configurar o monitoramento para criar um alerta quando a configuração de um dispositivo monitorado é alterada.

Quando você ativar esse recurso, sempre que uma alteração na configuração do dispositivo for detectada, um alerta será gerado. Você pode especificar quais tipos de alterações você deseja para detectar os ativos do dispositivo, selecionando-os na caixa de diálogo *Dispositivo***, acessível a partir da página** *Configuração do Histórico de ativos***.**

Entre os exemplos de alteração de configuração estão a adição de um disco, uma nova unidade lógica, um acréscimo ou redução de memória, uma alteração de partição, e assim por diante. Para obter informações completas sobre a página *Configuração do Histórico de ativos*, e sobre como selecionar alterações de configuração, consulte Configuração das inscrições de histórico de ativos.

1. Acesse a página *Detalhes de monitoramento*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Dispositivos**.
   c. Clique no nome de um dispositivo.
2. Marque a caixa de seleção *Ativar alerta de alteração de configuração*.
3. Clique em **Salvar**.

Agendamento de uma janela de manutenção durante a qual os alertas não são coletados em um dispositivo

O uso de janelas de manutenção permite dedicar determinados intervalos de tempo para execução das tarefas de manutenção do servidor sem a função de monitoramento que produz alertas excessivos que podem inundar o sistema.

Você não está limitado a usar uma Janela de manutenção para cada dispositivo monitorado. É possível criar uma biblioteca de Janelas de manutenção e aplicar combinações de dispositivos monitorados dependendo das suas necessidades.

1. Acesse a página *Detalhes da janela de manutenção*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Janelas de manutenção**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	Um nome que identifica a Janela de manutenção. O nome é exibido na lista de *Janelas de manutenção*.
Descrição	Informações que identificam adicionalmente a finalidade e os assuntos da janela.
Adicionar automaticamente a	• **Nenhum**: Essa Janela de manutenção não é automaticamente adicionada a um dispositivo quando o monitor está ativado nesse dispositivo. • **Tudo**: Essa Janela de manutenção é automaticamente adicionada a um dispositivo quando o monitor está ativado nesse dispositivo.

3. Na seção *Cronograma*, especifique as configurações do cronograma:

Opção	Descrição
Todo dia/dia específico das HH:MM às HH:MM	Inicia a janela diariamente em determinado horário e por uma duração específica, ou em um dia designado da semana em um horário definido.
Executar no n dia de cada mês/mês específico das HH:MM às HH:MM	Executa em data e hora específicas todo mês, ou em determinado mês, no horário e duração especificados.

NOTA: O cronograma usa o relógio de 24 horas.

4. Clique em **Salvar**.
5. Aplique a Janela de manutenção a um dispositivo monitorado na sua página *Detalhes de monitoramento*:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Dispositivos**.

b. Clique no nome de um dispositivo para exibir a página *Detalhes de monitoramento*.

c. Clique no campo *Janelas de manutenção* para visualizar uma lista suspensa de Janelas de manutenção definidas, e selecione aquela a que você deseja aplicar a janela.

6. Clique em **Salvar**.

Criação e atribuição de funções específicas do monitoramento

É possível criar papéis de usuário que regulem a capacidade de trabalhar com alertas e perfis.

Por exemplo, é possível criar uma função para um membro da equipe que seja capaz de responder aos alertas e criar tíquetes do Service desk conforme necessário, mas que não possa adicionar perfis aos dispositivos nem configurar a Janela de manutenção.

Se o componente Organização estiver ativado em sua solução, as permissões disponíveis para as Funções de usuário dependerão da Função de organização atribuída à organização. Consulte Gerenciamento das funções organizacionais e das funções de usuário.

NOTA: Não é possível editar Funções pré-definidas: Administrador, Sem acesso, Administrador somente leitura e Usuário.

1. Acesse a página *Detalhes da função*:

   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Funções**.

   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo** para exibir a página *Detalhes da função*.

2. No campo *Nome*, forneça um nome, por exemplo, Encarregado de alerta de monitoramento.

3. No campo *Descrição*, forneça uma breve descrição da função como, por exemplo, Usada pela equipe de suporte responsável por responder aos alertas.

   Essa descrição aparece na lista *Funções* junto com o nome.

4. Clique no link **Monitoramento** abaixo de *Permissões* no Console do administrador para exibir as configurações das permissões de monitoramento do servidor.

5. Defina as permissões de acordo com o nível de acesso que você deseja atribuir à função:

   - **Todos gravação**
   - **Todos leitura**
   - **Todos ocultar**
   - **Personalizado:**

É possível combinar a permissão GRAVAÇÃO, LEITURA ou OCULTAR para as seguintes páginas de monitoramento

Categoria	Página (incluir página de detalhes)	Permissões que afetam essas ações
Monitoramento	**Dispositivos**	• Reconhecer (ignorar) alertas • Habilitação de monitoramento das alterações de configuração • Pausar ou reiniciar monitoramento • Adicionar ou remover perfis • Adicionar ou remover Janelas de manutenção • Desativar monitoramento • Exportar alertas
	Alertas	• Reconhecer (ignorar) alertas • Criar tíquetes do Service desk • Definir notificações • Recuperar alertas • Exclusão de alertas • Exportar alertas
	Perfis	• Criar perfis • Editar perfis • Excluir perfis • Remover perfis de todos os dispositivos • Carregar e descarregar perfis
	Janelas de manutenção	• Criar Janelas de manutenção • Editar Janelas de manutenção • Excluir Janelas de manutenção • Remover Janelas de manutenção de todos os dispositivos • Exportar Janelas de manutenção
	LEP de monitoramento	• Adição de dispositivos • Exportar LEPs

6. Quando aplicável, atribua à função a habilidade de ativar o monitoramento em um dispositivo.

Um usuário ativa o monitoramento na página *Detalhes do dispositivo*, desse modo, a permissão deve ser configurada na seção *Inventário*.

a. Clique no link **Inventário** abaixo de *Permissões* no Console do administrador para exibir as configurações das permissões de inventário.
b. Defina *Dispositivos* como **GRAVAÇÃO**.

7. Clique em **Salvar**.
8. Atribua a função a um usuário.
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.
   b. Marque a caixa de seleção do usuário a que você deseja designar a função.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar função** > **Nome da função.**

Desativação do monitoramento para um ou mais dispositivos

Assim que não desejar mais monitorar um dispositivo, você poderá desativar o recurso e o dispositivo deixará de ser levado em conta para fins de limite da licença.

Há três lugares de onde é possível desativar o monitoramento de um dispositivo. Dois dos locais são usados para dispositivos individuais e o outro para um grupo de dispositivos.

- Desative o monitoramento na página *Detalhes do dispositivo*:
  1. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
  2. Clique no nome de um dispositivo.
  3. Clique na guia *Atividades* para expandir a seção **Monitoramento**.
  4. Clique em **Desativação do monitoramento**.
  5. Confirme a ação no diálogo de confirmação.
- Desative o monitoramento na página *Detalhes do monitoramento*:
  1. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Dispositivos**.
  2. Clique no nome de um dispositivo.
  3. Na página **Detalhes do monitoramento**, clique em **Desativar**.
  4. Confirme a ação no diálogo de confirmação.
- Desative o monitoramento para vários dispositivos na lista de *Dispositivos*.
  1. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Dispositivos**.
  2. Marque as caixas de seleção que precedem todos os dispositivos nos quais você quer desativar o monitoramento.
  3. Selecione **Escolher ação** > **Desativar monitoramento**.
  4. Confirme a ação no diálogo de confirmação.

A desativação do monitoramento não exclui os alertas do dispositivo. Na página de lista *Alertas de monitoramento*, para um alerta referente a um dispositivo desativado, a entrada da coluna *Dispositivo* contém **Dispositivo excluído ou não mais monitorado**. No entanto, se você reativar o monitoramento desse dispositivo, a solução tratará o dispositivo como um dispositivo recentemente monitorado. Nesse caso, os alertas anteriores do dispositivo ainda aparecem como **Dispositivo excluído ou não mais monitorado**.

Para obter informações sobre a exclusão de alerta, consulte Exclusão de alertas.

Ativação do monitoramento para um ou mais dispositivos

Caso deseje começar a monitorar um dispositivo. Todos os dispositivos ativados para monitoramento serão deduzidos do limite de sua licença.

IMPORTANTE: A ativação do monitoramento de dispositivos gerenciados por SNMP não será deduzida do limite da licença.

Há três lugares de onde é possível ativar o monitoramento de um dispositivo. Dois dos locais são usados para dispositivos individuais e o outro para um grupo de dispositivos.

- Ative o monitoramento na página *Detalhe do dispositivo* de um dispositivo:
  1. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
  2. Clique no nome de um dispositivo.
  3. Clique na guia *Atividades* para expandir a seção **Monitoramento**.
  4. Clique em **Ativar monitoramento**.
  5. Confirme a ação no diálogo de confirmação.
- Ative o monitoramento para vários dispositivos na lista *Dispositivos*.
  1. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
  2. Marque as caixas de seleção que precedam todos os dispositivos nos quais deseja desativar o monitoramento.
  3. Selecione **Escolher ação** > **Ativar monitoramento**.
  4. Confirme a ação no diálogo de confirmação.

A ativação do monitoramento de um dispositivo possibilita a geração de alertas pelo dispositivo quando determinados limites são atingidos. Caso esteja reativando o monitoramento desse dispositivo, a solução o tratará como um dispositivo recentemente monitorado. Nesse caso, os alertas anteriores do dispositivo serão exibidos como **Dispositivo excluído ou não mais monitorado**. Para obter informações sobre a exclusão de alerta, consulte Exclusão de alertas.

Trabalho com alertas

Quando o monitoramento do servidor produz um alerta, você tem várias respostas disponíveis.

É possível usar o alerta como base para um tíquete do Service desk ou para uma notificação por e-mail automatizada. Depois de tratar o alerta de acordo com os seus procedimentos, você poderá ignorá-lo ou excluí-lo totalmente.

Caso tenha adicionado widgets de monitoramento ao seu painel, poderá ver prontamente os principais alertas atuais, com links para as páginas da lista *Alertas de monitoramento* e *Dispositivos monitorados*.

Os ícones a seguir indicam o nível de alerta:

- : **Parado**
- : **Erro**
- : **Aviso**
- : **Informações**
- : **Concluído**

Tópico relacionado

Adição de cronogramas de notificação da página de lista Alertas de monitoramento

É possível adicionar cronogramas de notificação de alerta para dispositivos, níveis de alerta, mensagens e outras informações do alerta. Esses cronogramas permitem que a solução notifique os administradores por e-mail ou notificação push a um dispositivo móvel KACE GO quando os critérios especificados forem atendidos.

Você definiu as configurações de notificação por e-mail.

1. Acesse a página de lista *Alertas de monitoramento* de um dos seguintes modos:
   - **Se você tiver o widget** *Alertas de monitoramento* **instalado no** *Painel* **aberto, clique em Alertas de monitoramento.**
   - **Na barra de navegação esquerda, selecione Monitoramento** > **Alertas.**
2. Marque a caixa de seleção da linha que contém a mensagem de alerta e clique em **Notificação**, à direita e acima da lista de alertas, para exibir o painel *Notificação*.
3. Selecione critérios de notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação quando os alertas de informações são gerados, especifique o seguinte:

```
Nível | é | informação
```

4. Forneça as seguintes informações abaixo dos critérios de notificação:

Campo	Descrição
Título	As informações que você quer que fiquem visíveis na linha *Assunto* do e-mail.
Destinatário de e-mail	O endereço (ou endereços) de e-mail dos destinatários desejados. Os endereços de e-mail devem ser totalmente qualificados. Para enviar um e-mail para múltiplos endereços, use vírgulas para separar cada endereço ou use as listas de distribuição de e-mail.
Frequência	O intervalo no qual a solução executa a consulta para comparar os critérios selecionados com os itens no inventário. Se os critérios forem atendidos, a notificação é enviada.

5. **Opcional**: Marque a caixa de seleção *Enviar para KACE GO*, caso deseje que o alerta seja enviado imediatamente a um dispositivo móvel que tenha o aplicativo KACE GO.

   O acesso a dispositivos móveis deve ser ativado para que essa opção esteja disponível. Consulte Configuração do acesso a dispositivos móveis.

6. **Opcional**: Para verificar os critérios, clique em **Testar**.

   A lista é atualizada para mostrar os itens que correspondem aos critérios especificados. Nenhuma notificação é enviada durante o teste.
7. Clique em **Salvar**.

A notificação é criada e aparece na página *Cronograma de notificação*. Para obter mais informações sobre como programar a frequência de notificação, consulte Editar cronogramas de notificação.

Tópicos relacionados

Sobre as notificações

Cronogramas de notificação

Criação de um tíquete do Service desk a partir de um alerta

É possível criar um tíquete do Service desk de um alerta de monitoramento do servidor, com o preenchimento automático das informações do alerta nos campos no formulário do tíquete.

1. Acesse a lista *Alertas de monitoramento* de um dos seguintes modos:
   - **Se você tiver o widget** *Alertas de monitoramento* **instalado no** *Painel* **aberto, clique em Alertas de monitoramento.**
   - **Na barra de navegação esquerda, selecione Monitoramento** > **Alertas.**
2. Marque a caixa de seleção da linha que contém a mensagem de alerta, e selecione **Escolher ação** > **Novo tíquete**.
   - # Se desejar criar um tíquete com base em uma fila, se houver várias filas de tíquete na organização, selecione uma fila na lista suspensa **Tíquete**.
   - # Se desejar criar um tíquete com base em um modelo de processo, selecione o processo na lista suspensa **Processo**.

   Os campos *Título*, *Resumo*, *Emissor* **e** *Dispositivo* **contém informações do alerta.**
3. **Opcional**: Altere o *Título* e o *Resumo* para ficar em conformidade com os procedimentos corporativos.
4. Preencha o restante das informações necessárias para concluir o formulário, e clique em **Salvar** para salvar o tíquete e sair da página *Detalhes do tíquete* ou em **Aplicar alterações** para salvar o tíquete e continuar editando.

Opção	Descrição
Título	(Obrigatório) Uma breve descrição do problema. É possível substituir o título fornecido pelo monitoramento por um de sua escolha.

Resumo	Uma descrição mais detalhada do problema.
	Este campo inclui uma gama completa de opções de edição de texto para a formatação de seu conteúdo, como botões para texto em negrito, hiperlinks, listas ou cor do texto.
	Por exemplo:
	• Para aplicar texto em negrito a uma cadeia de texto, selecione-a no editor e clique em B.
	• Para adicionar imagens, clique em e forneça o URL para o arquivo de imagem, um caminho de arquivo local ou simplesmente solte a imagem na área indicada.
	  # Você também pode copiar e colar capturas de tela diretamente no campo de texto.
	  # Todas as imagens que você incluir dessa forma serão adicionadas como anexos de arquivo ao tíquete. Elas também serão

Opção	Descrição
	incluídas na comunicação por e-mail, conforme aplicável. # A exclusão de uma imagem do campo de texto não remove o anexo de arquivo associado. Você pode gerenciar anexos de arquivo na seção *Anexos* da página do tíquete. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk. • Para adicionar links externos, clique em . • Para inserir vídeos hospedados externamente, clique em .
Emissor	O nome de login do usuário que está enviando o tíquete. É possível alterar o emissor selecionando um nome de login diferente na lista suspensa. Clique em para visualizar as informações de contato do emissor.
Ativo	O ativo sobre o qual as informações no tíquete se referem. Selecione um ativo na lista suspensa. Clique em para visualizar os detalhes do ativo.
Filtrar nos ativos atribuídos ao emissor	Filtre a lista de ativos com base nos ativos atribuídos ao emissor.
Dispositivo	O dispositivo sobre o qual as informações no tíquete se referem. O monitoramento fornece essas informações. Clique em para visualizar os detalhes do dispositivo.
Filtrar em dispositivos atribuídos ao emissor	Filtre a lista de ativos com base nos ativos designados para o emissor.
Impacto	O número de pessoas que estão incomodadas ou que não podem trabalhar.
Categoria	Uma classificação do problema.
Status	O estado atual do tíquete. Esse campo não será exibido se você estiver criando ou editando um tíquete a partir de um modelo de processo.
Prioridade	A importância da prioridade do tíquete.
Proprietário	O usuário responsável pelo gerenciamento de toda a vida útil do tíquete.
Conclusão	A data e hora do agendamento da conclusão do tíquete.

Opção	Descrição
	Se os Acordos de nível de serviço estiverem ativados, a data de conclusão será configurada automaticamente calculada como Nenhuma, por padrão. Se os Acordos de nível de serviço (SLA) estiverem ativados, a data de conclusão será automaticamente calculada de acordo com as configurações do SLA. A data de conclusão é calculada com base no conjunto de prioridades quando o tíquete é enviado. Se a prioridade for alterada depois de o tíquete ser enviado inicialmente, a data de conclusão será recalculada de acordo com a nova prioridade, mas com base na data e hora do envio original. Se a configuração do tempo de resolução do SLA for alterada, ela será aplicável apenas aos novos tíquetes. Os tíquetes antigos não são afetados. Consulte Configuração de Acordos de nível de serviço. Selecione **Data manual** para definir manualmente a data e hora de conclusão. Nesse caso, se os Acordos de nível de serviço estiverem ativados, a data e a hora de conclusão serão calculadas e exibidas como uma opção, mas não selecionadas.
Lista CC	A lista dos usuários que recebem um e-mail de notificação quando um evento de tíquete ocorre. A lista CC é enviada por e-mail com base no evento de tíquete e no **Tíquete CC** que estão sendo definidos para a configuração da função **Enviar e-mail em eventos** da fila.
Resolução	A resolução do problema associado ao tíquete. Este campo inclui uma gama completa de opções de edição de texto para a formatação de seu conteúdo, como botões para texto em negrito, hiperlinks, listas ou cor do texto. Por exemplo: • Para aplicar texto em negrito a uma cadeia de texto, selecione-a no editor e clique em B. • Para adicionar imagens, clique em e forneça o URL para o arquivo de imagem, um caminho de arquivo local ou simplesmente solte a imagem na área indicada. # Você também pode copiar e colar capturas de tela diretamente no campo de texto. # Todas as imagens que você incluir dessa forma serão adicionadas como anexos de arquivo ao tíquete. Elas também serão incluídas na comunicação por e-mail, conforme aplicável. # A exclusão de uma imagem do campo de texto não remove o anexo de arquivo associado. Você pode gerenciar anexos

Opção	Descrição
	de arquivo na seção *Anexos* da página do tíquete. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk. • Para adicionar links externos, clique em 🔗. • Para inserir vídeos hospedados externamente, clique em 📹.
Informações de tíquetes relacionadas	Essa seção não será exibida se você estiver criando um tíquete a partir de um modelo de processo.
Adicionar tíquete	Clique para adicionar um tíquete adicional a essas informações relacionadas ao tíquete.
Referenciadores	O **Referenciador** é um campo somente leitura que mantém uma referência para qualquer tíquete que faça referência a esse tíquete pela seção **Consulte também**.
Tíquetes mesclados	Esta seção permite que você edite a lista de tíquetes mesclados com este tíquete, conforme aplicável. Todos os tíquetes que você deseja mesclar devem pertencer à mesma fila. Quando você mescla tíquetes usando a página *Detalhes do tíquete*, o tíquete aberto se torna o tíquete primário. Todos os outros tíquetes mesclados são arquivados quando você os mescla. Para obter mais detalhes, consulte Mesclar tíquetes. Para adicionar um tíquete mesclado, clique em **Adicionar tíquetes para mesclar/Editar tíquetes mesclados** e selecione um tíquete da lista que é exibida.
Informações do processo	Essa seção será exibida somente se você estiver criando um tíquete a partir de um modelo de processo. Todas as configurações que aparecem nessa seção são somente leitura. Para obter informações completas sobre como criar e configurar modelos de processo, consulte Adicionar, editar e permitir modelos de processo
Processo	O nome do modelo de processo associados a esse tíquete.
Tipo de processo	O tipo do processo.
Status do processo	O status do fluxo de trabalho associado a esse modelo de processo. Por exemplo, *Aprovação pendente*.
Pai	O nome do tíquete pai, conforme definido no modelo de processo associado a esse tíquete.

Opção	Descrição
Aprovações de processo	Uma lista de usuários que foram atribuídos como aprovadores desse tíquete, se aplicável. Os aprovadores são listados em estágios, conforme definido no modelo de processo. Cada estágio pode ter um ou mais aprovadores, conforme a necessidade. As configurações relacionadas a cada aprovador e estágio também são listadas nessa seção, como tempos limite da aprovação e notificações. Ao criar um tíquete de processo, o período de tempo limite é iniciado para o primeiro aprovador. Quando esse usuário aprovar o tíquete, o tempo limite será iniciado para o seguinte, e assim por diante.
Atividades do processo	Uma lista de atividades do processo, cada uma representando um tíquete filho e listada em estágios, conforme definido no modelo de processo. Vários tíquetes podem ser atribuídos ao mesmo estágio, se necessário. Por exemplo, se o primeiro estágio for obter equipamentos e suprimentos para uma nova contratação, você pode ter vários tíquetes secundários separados para solicitar dispositivos, equipamentos de escritório e suprimentos, todos atribuídos ao estágio 1. Ao criar um tíquete de processo, todos os tíquetes secundários atribuídos ao estágio 1 são criados automaticamente. Os tíquetes do estágio 2 são criados quando todos os tíquetes do estágio 1 são fechados; os tíquetes do estágio 3 são criados quando todos os tíquetes do estágio 2 são fechados, e assim por diante.
Adicionar tíquete	Clique para adicionar um tíquete adicional a essas informações relacionadas ao tíquete.
Referenciadores	O **Referenciador** é um campo somente leitura que mantém uma referência para qualquer tíquete que faça referência a esse tíquete pela seção **Consulte também**.
Comentários	Comentários que você deseja adicionar ao tíquete. Você também pode adicionar anexos de arquivos, capturas de tela, fornecer respostas automáticas ou conteúdo de artigos da Base de conhecimento como comentários de tíquetes. Para obter mais informações, consulte: • Adição de comentários aos tíquetes • Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk Se você quiser adicionar uma resposta automática como uma resolução para esse tíquete, clique em **Resposta predefinida** e selecione um modelo de resposta. O modelo de resposta selecionado aparece no campo **Resolução**. Você pode adicionar vários

Opção	Descrição
	modelos de resposta como entradas de resolução. Eles são exibidos na ordem em que você os selecionou. **Tip:** **DICA:** Para criar ou editar um modelo de resposta, salve as alterações e clique em **Gerenciar**. Isso levará você para a página *Modelos de resposta*. Para obter mais informações sobre modelos de resposta, consulte Visualizar e editar modelos de resposta.
Artigo da Base de conhecimento	Pesquise um artigo da Base de conhecimento e anexe seu conteúdo aos comentários do tíquete. Para obter mais informações sobre artigos da Base de conhecimento, consulte Gerenciamento de artigos da Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Gerenciamento de tíquetes, processos e relatórios do Service Desk

Pesquisa de alertas usando critérios de filtro

A Pesquisa avançada no nível da página permite pesquisar informações na página atual usando várias combinações de critérios.

Este exemplo mostra como usar o Filtro para localizar alertas críticos relacionados a um problema de conexão.

1. Acesse a página de lista *Alertas de monitoramento* de um dos seguintes modos:
   - **Se você tiver o widget** *Alertas de monitoramento* **instalado no** *Painel* **aberto, clique em Alertas de monitoramento.**
   - **Na barra de navegação esquerda, selecione Monitoramento** > **Alertas.**
2. Clique em **Filtro** à direita, acima da lista *Alertas de monitoramento*.

   O painel *Filtro* **será exibido.**

3. Especifique os critérios necessários para localizar o nível de alerta:

   `Informações do alerta de monitoramento: Nível | é | Crítico`

4. Com **E** selecionado na lista suspensa do operador, clique em + para adicionar uma nova linha e especifique os critérios necessários para localizar os alertas que contêm **Impossível conectar** na mensagem:

   `Informações do alerta de monitoramento: Mensagem | contém | impossível conectar`

5. Clique em **Pesquisar**.

A lista é atualizada para mostrar os dispositivos que correspondem aos critérios especificados. s

Filtrar alertas usando o recurso Incluir texto e Excluir texto

Se você estiver recebendo muitos alertas de certo tipo, ou quer monitorar um alerta específico, pode filtrá-los com base no texto da mensagem e nível de gravidade.

Você pode excluir eventos específicos para que não sejam gerados como alertas se você achá-los desnecessários. Para filtrar os alertas que não deseja receber, use *Excluir texto* para indicar o conteúdo que identifica um alerta indesejado. Use *Excluir texto* com *Incluir texto* para refinar um subconjunto de uma categoria de alerta.

Há dois métodos para evitar que alertas sejam relatados pelo recurso de monitoramento. Um inclui trabalhar na página *Detalhes do perfil* e o outro inclui usar a menu suspenso **Escolher ação** da página de lista *Alertas de monitoramento*.

Filtragem de alertas usando o recurso Incluir texto e Excluir texto da página Detalhes do perfil

Você pode filtrar os alertas recebidos com base na mensagem de texto e nível de gravidade.

Use *Excluir texto* com *Incluir texto* para refinar um subconjunto de uma categoria de alerta.

NOTA: O texto de correspondência de critérios, por exemplo, erro, é correspondido nos logs de eventos do Windows em relação ao nível de gravidade e à mensagem em si.

1. Acesse a página de lista *Perfis*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Perfis**.
2. Selecione a caixa de seleção do perfil existente que você deseja editar e selecione **Escolher ação** > **Editar** para exibir a página *Detalhes do perfil*.
3. Faça alterações nas configurações de *Critérios* de inclusão e exclusão, conforme necessário.
   - **Alterar *Incluir texto*.**
     1. Na linha com o texto de pesquisa que você deseja alterar incluído, clique no botão **Editar**: .
     2. Digite o novo texto da pesquisa.
   - **Alterar *Excluir texto*.**
     1. Na linha com o texto que você deseja alterar a fim de excluir certos alertas, clique no botão **Editar**: .
     2. Digite o novo texto excluído.
   - **Se necessário, selecione Sim na lista suspensa *Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas*.**
   - **Adicione os critérios de um alerta.**
     1. No cabeçalho da categoria *Critérios*, clique no botão **Adicionar**: +.
     2. Defina o nível, inclua e exclua texto, e diferencie maiúsculas e minúsculas.
4. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Tópicos relacionados

Exemplos de Incluir texto e Excluir texto para perfis de monitoramento

Edição de um perfil

Filtrar alertas usando o recurso Excluir texto da página da lista de Alertas de monitoramento

Se você estiver recebendo muitos alertas de certo tipo, pode filtrá-los com base no texto da mensagem.

Você pode usar mensagens completas, partes de mensagens e expressões regulares básicas no campo *Excluir texto* para definir critérios de filtragem aos alertas recebidos.

1. Acesse a lista *Alertas de monitoramento*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Acesse a lista do painel ou da barra de navegação.

   - **Se você tiver o widget *Alertas de monitoramento* instalado no *Painel* aberto, clique em Alertas de monitoramento.**
   - **Na barra de navegação esquerda, selecione Monitoramento > Alertas.**
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um alerta.
3. Selecione **Escolher ação** > **Filtrar alertas como este**.

   A caixa de diálogo *Filtrar alertas como este* é exibida com o conteúdo da mensagem de alerta que preenche o campo *Excluir texto*.
4. Edite o texto no campo *Excluir texto* para refinar o filtro.

   Exemplo: Para gerar alertas para erros de disco, exceto para erros de um disco fragmentado, você pode digitar o seguinte:

Entrada Incluir texto	Entrada Excluir texto
Error code.*Disk /dev/sd[a-z]	está fragmentado

5. Clique em **Salvar**.

   O perfil que gerou o alerta é modificado com essas informações de exclusão.

Tópicos relacionados

Exemplos de Incluir texto e Excluir texto para perfis de monitoramento

Filtragem de alertas usando o recurso Incluir texto e Excluir texto da página Detalhes do perfil

Exemplos de Incluir texto e Excluir texto para perfis de monitoramento

Mensagens completas, partes de mensagens e expressões regulares básicas podem ser usadas nos campos *Incluir texto* e *Excluir texto* de definição de critérios.

Exemplos de entradas de campo para corresponder aos formatos de string

Formato de string (o que corresponde)	Datas do exemplo	Incluir texto	Comentários
[qualquer texto]`Error 32768 Physical memory running low`[qualquer texto]	`Error 32768 Physical memory running low`	`Error 32768 Physical memory running low`	Corresponde:

Formato de string (o que corresponde)	Datas do exemplo	Incluir texto	Comentários
			"Error 32768 Physical memory running low"
Drive /dev/[any drive mount point] has drive errors	Unidade /dev/sdi tem erros de unidade	Unidade /dev/[a-z]{1,} tem erros de unidade	Corresponde: "Drive /dev/" seguido por qualquer palavra de qualquer comprimento contendo os caracteres a-z seguido por "has drive errors"
Error nnnn: Disk is [qualquer texto]	2014-06-28: Error 4567: Disk is full	Error [0-9]{4}: Disk is	Corresponde: "Error" seguido por qualquer número de quatro dígitos seguido por ": Disk is"
Error nnnnnn [alguma mensagem de erro]	Error 4096 Drive has errors	Error [0-9]{1,8}	Corresponde: "Error" seguido por qualquer número de 1 a 8 dígitos
[FATAL] [alguma mensagem de erro]	[FATAL] General exception occurred	[FATAL].*	Corresponde: "[FATAL]" seguido de qualquer mensagem
error reading [texto] on [algum volume]:	error reading swap label on /dev/VolGroup00: [Errno 21] Is a directory	error reading.* on /dev/[a-zA-Z0-9]*:	Corresponde: "error reading" seguido por qualquer texto seguido por "on /dev/" seguido por qualquer ponto de montagem contendo os caracteres a-z, A-Z, 0-9 de qualquer comprimento seguido por dois pontos

Exemplos de uso de Incluir texto e Excluir texto em conjunto para refinar a saída de alerta

Exemplo A: String como excluir texto

Neste exemplo, você não está interessado em receber alertas sobre erros de disco sobre discos fragmentados do ponto de montagem de uma determinado unidade, mas quer todos os outros erros ativos.

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Error code 4: O disco /dev/sda tem
erros
```

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Error code 5: O disco /dev/sda está
fragmentado
```

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Error code 6: Disk /dev/sda has a bad
block
```

Para gerar alertas para o erro de disco e o bloco defeituoso, mas não para um disco fragmentado, você pode inserir o seguinte:

Entrada Incluir texto	Entrada Excluir texto
`Error code.*Disk /dev/sd[a-z]`	`está fragmentado`

NOTA: *Incluir texto* não reconhece quebras de linha dentro da caixa de texto. Isso significa que, se você tiver inserido

```
code 5
code 7
```

NOTA: a pesquisa procura correspondências para `code 5code 7`. Neste caso, deve-se usar **Adicionar** para criar uma linha separada para a segunda inclusão.

NOTA: No entanto, *Excluir texto* reconhece quebras de linha dentro da caixa de texto. Isso significa que, se você tiver inserido

```
code 5
code 7
```

NOTA: A pesquisa procura correspondências para `code 5` juntamente com `code 7`. Neste caso, não é necessário usar **Adicionar** para criar uma linha separada para a segunda exclusão.

Exemplo B: Expressão regular básica como Excluir texto

Neste exemplo, você não está interessado em receber alertas sobre erros de disco sobre discos fragmentados ou informações de validade do ponto de montagem de uma determinado unidade, mas quer todos os outros erros ativos.

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Error code 4: O disco /dev/sda tem
erros
```

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Error code 5: O disco /dev/sda está
fragmentado
```

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Error code 6: Disk /dev/sda has a bad
block
```

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Error code 7: Disk /dev/sda is more
than 3 years old
```

Para gerar alertas dos eventos preferidos enquanto ignora os eventos que contenham o código de erro 5 ou o código de erro 7, você pode inserir o seguinte:

Entrada Incluir texto	Entrada Excluir texto
`Error code.*Disk /dev/sd[a-z]`	`Error code [5|7]`

Escape de caracteres especiais nos campos de texto de critérios incluir ou excluir

Quando você digita caracteres nos campos de texto de critérios incluir ou excluir também pode introduzir caracteres especiais, como aspas simples ou duplas. No entanto, se você usar esses caracteres especiais, eles devem ser colocados com uma barra invertida (\) para que a pesquisa funcione corretamente.

Caractere	Descrição
'	aspas simples

Caractere	Descrição
"	aspas duplas
`	crase
\	barra invertida

Por exemplo, para procurar pela **mensagem recebida 'redoubt started'**, você deve digitar Received \'redoubt started\' message.

Ação ignorar um alerta

Ao lidar com um alerta, é possível ignorá-lo a fim de que ele não figure nas listas de alertas ativos.

A ação ignorar alerta não o remove do banco de dados. Para excluir o alerta do banco de dados, veja Exclusão de alertas.

1. Acesse a página de lista *Alertas de monitoramento* de um dos seguintes modos:
   - **Se você tiver o widget** *Alertas de monitoramento* **instalado no** *Painel* **aberto, clique em Alertas de monitoramento.**
   - **Na barra de navegação esquerda, selecione Monitoramento** > **Alertas.**
2. Marque a caixa de seleção da linha que contém a mensagem de alerta, e selecione **Escolher ação** > **Ignorar**.

   A lista de alertas não exibe mais o alerta.

Tópico relacionado

Recuperação e análise dos alertas que foram ignorados na lista de alertas

Recuperação e análise dos alertas que foram ignorados na lista de alertas

Um alerta ignorado permanece no banco de dados e pode ser recuperado para a lista de alertas, onde é possível examiná-lo.

NOTA: Os alertas excluídos não podem ser recuperados.

1. Acesse a página de lista *Alertas de monitoramento* de um dos seguintes modos:
   - **Se você tiver o widget** *Alertas de monitoramento* **instalado no** *Painel* **aberto, clique em Alertas de monitoramento.**
   - **Na barra de navegação esquerda, selecione Monitoramento** > **Alertas.**
2. Selecione **Escolher ação** > **Incluir alertas ignorados**.

   A lista de alertas é preenchida novamente com todos os alertas ignorados. Esses alertas são identificados na coluna *Status* **com o status de** *Ignorado***.**

Exclusão de alertas

Depois de ter tratado um alerta satisfatoriamente, é possível excluí-lo do banco de dados.

1. Acesse a lista *Alertas de monitoramento*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Monitoramento** e em **Dispositivos**.

2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais alertas.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Uso do Service desk

O service desk é o sistema de controle de tíquetes de problema do usuário final que acompanha a solução. Ele permite que usuários finais enviem tíquetes de problemas por e-mail através do Console do administrador e do Console do usuário.

Configuração do Service desk

A configuração do service desk requer a configuração de funções, autenticação do usuário, rótulos, configurações do tíquete e do e-mail, filas e personalizações.

Requisitos do sistema

Para usar o service desk, é necessário ter uma solução, um servidor de e-mail e os dados da conta do usuário.

- **Requisitos da solução**: Para usar o service desk, é necessário ter uma solução instalada e configurada. Veja as informações sobre como configurar o servidor da solução em Configuração do equipamento.
- **Requisitos do servidor de e-mail**: Você deve ter um dos seguintes tipos de servidores de e-mail para envio e recebimento do e-mail do Service desk:
  - # Um servidor de e-mails POP3. Consulte Sobre contas de e-mail POP3.
  - # Um servidor de e-mail, como o Microsoft Exchange Server. Para obter instruções sobre como configurar esse servidor para que ele se conecte à solução, consulte Configuração dos servidores SMTP para e-mail.
- **Informações da conta de usuário**: As informações de contas de usuário podem ser armazenadas em um serviço de diretório compatível com LDAP, como o Microsoft Active Directory. O armazenamento das informações de conta do usuário permite que o Service desk encontre e importe os dados necessários para autorizar usuários, além de identificar qualquer outra coisa que você queira monitorar de forma eficiente. Você pode filtrar grupos de usuários ou outras entidades por meio de referências aos respectivos atributos de LDAP, como unidades organizacionais, componentes de domínio e nomes diferenciados relativos. Consulte Configuração de contas de usuário, autenticação do protocolo LDAP e SSO.

Se a sua organização for pequena, crie manualmente as informações necessárias da conta de cada usuário por vez para eliminar esse requisito. Para obter mais informações sobre como criar usuários manualmente, consulte Configuração do Service desk.

Sobre o Service desk

Service desk é o nome padrão do sistema de rastreamento de tíquetes de problema do usuário final que faz parte da solução **Console do usuário**. O Service Desk permite que usuários finais enviem tíquetes de problemas por e-mail ou pelo **Console do usuário**.

A equipe do suporte técnico gerencia esses tíquetes por e-mail, pelo **Console do administrador**, `http://`**appliance_hostname**`/admin` ou pelo aplicativo KACE GO. É possível personalizar as categorias e campos associados aos tíquetes conforme necessário

NOTA: Nas versões anteriores da solução, o **Service desk** era conhecido como **Suporte técnico**. Se tiver feito upgrade para uma versão anterior, você verá **Suporte técnico** ou uma frase personalizada na guia do **Console do administrador**. Você pode alterar esse rótulo, como descrito em Como renomear títulos e rótulos de Service Desk.

Visão geral das tarefas de configuração

Você pode configurar o Service desk para cumprir as políticas de sua empresa e requisitos de marca.

As tarefas de configuração incluem:

- **Configurar rótulos e funções de usuário**: Criar funções com base em permissões para gerenciar o acesso de usuários. Consulte Configuração de papéis de contas de usuário.
- **Configurar contas de usuário**: Todos os usuários e administradores do Service desk devem ter contas autenticadas. Consulte Configuração de contas de usuário, autenticação do protocolo LDAP e SSO.
- **Personalizar informações de tíquetes**: Adicionar propriedades de categorias, status, impacto e prioridade de tíquetes, conforme necessário. Identificar outras informações que devem ser incluídas nos tíquetes. Consulte Configurações de tíquete.
- **Personalizar modelos de e-mail**: Configurar os modelos de e-mail do Service desk usados para enviar notificações. Consulte Configurações de modelos de e-mail.
- **Configurar notificações por e-mail**: Configurar os eventos que acionam notificações de e-mail. Consulte Configurações de e-mail.
- **Configurar filas e processos**:
  - **Filas**: Use filas para organizar tíquetes ou lidar com tipos diferentes de tarefas, como tarefas de hardware e de software. Consulte Configuração de filas de tíquetes do Service desk.
  - **Processos**: Use processos para definir relações entre tíquetes que façam parte de tarefas importantes ou sequenciais. Você também pode estabelecer relações usando relacionamentos primário-secundário nos tíquetes. Consulte Uso de processos do Service desk.
- **Configurar regras de tíquetes**: Configurar as regras que o Service desk usa para processar os tíquetes. Consulte Sobre Regras de tíquete
- **Decidir se deve oferecer ao usuário uma pesquisa de satisfação**: Consulte Uso da pesquisa de satisfação.
- **Configurar o horário comercial e feriados da empresa**: Definir as horas de operação e feriados reconhecidos da sua empresa. Essas horas e feriados são usados para determinar os prazos dos tíquetes e violações do Acordo de nível de serviço. Consulte Configuração de horário comercial e feriados do Service desk.
- **Configurar acordos de nível de serviço (SLAs)**: Configure os SLAs usados no cálculo de prazos de tíquetes e violações de SLA. Consulte Ativação dos Acordos de nível de serviço.
- **Configurar ajustes da página inicial** do **Console do usuário**: Altere o logotipo e as informações de boas-vindas na página inicial do **Console do usuário**. Ou então, mostre ou oculte as ações rápidas e anúncios além de links a artigos da Base de conhecimento, tíquetes e outros itens. Consulte:
  - Alterar o logotipo e texto de login do Console do usuário no nível do administrador
  - Mostrar ou ocultar os botões de ação e os widgets da página inicial do Console do usuário
  - Adicionar, editar, ocultar ou excluir anúncios do Console do usuário
  - Adicionar, editar ou apagar links personalizados na página inicial do Console do usuário
  - Mostrar ou ocultar links para artigos da Base de conhecimento na página inicial do Console do usuário

Importar tíquetes de outro sistema

Você pode importar tíquetes de outro sistema usando arquivos CSV (comma-separated value, valores separados por vírgula) preparados. Comece exportando seus tíquetes para um arquivo CSV e, em seguida, use o assistente *Importar tíquetes* para importar esse conteúdo para a solução. O assistente valida os dados que estão sendo importados e determinados campos devem seguir formatos predefinidos para impedir que os registros relacionados sejam rejeitados.

1. Exporte os dados do tíquete para um arquivo CSV.
2. Vá para *Importar tíquetes*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, na seção *Importar*, clique em **Importar tíquetes**.
3. No assistente *Importar tíquetes*, na página *Etapa 1 de 3 - Selecionar arquivo*, especifique o arquivo CSV e as opções relacionadas, conforme necessário.

Tip: **DICA:** Você pode revisar o status da importação de tíquete mais recente clicando no link na parte inferior da página.

   a. Na seção *Carregar arquivo (.csv)*, clique em **Escolher arquivo** e selecione o arquivo CSV que contém os dados do tíquete que você deseja importar.
   b. Se o arquivo CSV tiver uma linha de cabeçalho, marque a caixa de seleção **Linha de cabeçalho do arquivo**.
   c. Na seção *Importando para*, especifique a fila e o modelo para o qual deseja importar os dados do tíquete.
   d. Se os dados do tíquete incluírem um ou mais usuários que não existem no banco de dados da solução e você quiser criá-los automaticamente à medida que importar os tíquetes, marque a caixa de seleção **Criar usuário automaticamente**.
   e. Clique em **Avançar**.
4. No assistente *Importar tíquetes*, na página *Etapa 2 de 3 - Mapear campos* exibida, mapeie os campos de modelo de tíquete para os campos de tíquete especificados no arquivo CSV.

Use as seguintes diretrizes ao mapear campos de tíquete:

Para especificar um campo de tíquete, clique na coluna **Campos CSV** e selecione o valor aplicável.

Um campo **Comentário** deve usar a seguinte sintaxe: `"<datetime>";"<user_name>";"<comment>";"<owners_only_flag>"`. Vários comentários em um único campo **Comentário** devem ser separados por `|EOL|`. Por exemplo: `"01/01/2019 10:10";"Admin";"This is a sample comment";"Y"|EOL|"01/02/2019 11:20";"User A";"This is a sample comment 2";"Y"|EOL|"01/02/2019 12:00";"Admin";"This is a sample comment 3";"Y"|EOL|`. Como alternativa, você pode usar a chave primária para combinar várias entradas de coluna no mesmo campo de tíquete. Consulte Table 32 e Table 33.

Um campo **Detalhe do trabalho** deve usar a seguinte sintaxe: `"<user_name>";"<start_datetime>";"<end_datetime>";"[adjustment_time];[<note>]`. Vários comentários em um único campo **Comentário** devem ser separados por `|EOL|`. Por exemplo: `"Admin";"01/01/2019 08:10";"01/01/2019 10:30";"10";"Work Note"|EOL|"User B";"01/01/2019 11:20";"01/01/2019 12:30"`. Como alternativa, você pode usar a

chave primária para combinar várias entradas de coluna no mesmo campo de tíquete. Consulte Table 32 e Table 33.

Um campo **Categoria** que contém subcategorias deve usar dois-pontos duplos "::" para separar subcategorias. Por exemplo: `Hardware::impressora::papel`. Se a importação detectar alguma categoria que ainda não existe na solução, esses registros serão rejeitados automaticamente.

Os campos **Impacto** e **Prioridade** devem conter conteúdo válido predefinido na solução.

Os campos de nome de usuário (como **Emissor**) aceitam o e-mail do usuário, nome de usuário, ID de usuário e nome de exibição. Vários registros com o mesmo nome de usuário são rejeitados automaticamente.

O conteúdo de qualquer campo personalizado que espera um determinado formato de dados (como links) é validado e rejeitado se os dados forem inválidos.

Use a coluna **PK** para indicar se uma linha é uma chave primária para os registros de dados. Todos os registros com o mesmo valor da coluna marcada como chave primária são combinados em um único tíquete do service desk. Por exemplo, se você marcar a coluna **Título** como uma chave primária para a tabela de tíquetes e todos os seus registros no arquivo CSV tiverem a coluna **Título** idêntica (por exemplo, *Meu tíquete*), a importação resultará na criação de um único tíquete do service desk, com várias entradas combinadas na mesma coluna. Como alternativa, ao importar as colunas *Comentário* e *Detalhe do trabalho*, você pode usar `|EOL|` para separar as entradas. Os exemplos a seguir mostram como estruturar seu arquivo CSV de entrada quando você deseja combinar várias entradas no mesmo campo de tíquete, usando os delimitadores `|EOL|` (somente colunas *Comentário* e *Detalhe do trabalho*) ou a configuração Chave primária (PK) (qualquer coluna).

Exemplo: Combinar várias entradas de coluna usando delimitadores |EOL| (somente colunas Comentário e Detalhe do trabalho)

Título	Status	Prioridade	Proprietário	Comentário
Título A	Novo	Médio	Administrador	"15/6/2021 3:15:44 comentário AAA" |EOL| "17/6/2021 5:17:25 comentário BBB" |EOL| "19/6/2021 7:21:42 comentário CCC" |EOL|
Título B	fechado	Alta	Administrador	"21/7/2021 2:18:31 comentário DDD" |EOL| "17/6/2021 4:56:56 comentário EEE" |EOL| "19/6/2021 6:28:32 comentário FFF" |EOL|

NOTA: O delimitador `|EOL|` instrui o assistente a combinar essas entradas em um único campo *Comentário*. Não há necessidade de declarar a coluna *Título* como a chave primária (*PK*). A mesma sintaxe se aplica ao conteúdo em *Detalhe do trabalho*.

Exemplo: Combine várias entradas de coluna usando a configuração Chave primária

Título	Status	Prioridade	Proprietário	Comentário
Título A	Novo	Médio	Administrador	"15/6/2021 3:15:44 comentário AAA"

Título	Status	Prioridade	Proprietário	Comentário
Título A				"17/6/2021 5:17:25 comentário BBB"
Título A				"19/6/2021 7:21:42 comentário CCC"
Título B	fechado	Alta	Administrador	"21/7/2021 2:18:31 comentário DDD"
Título B				"17/6/2021 4:56:56 comentário EEE"
Título B				"19/6/2021 6:28:32 comentário FFF"

NOTA: Quando você declara a coluna *Título* como uma chave primária (PK), todas as entradas com o mesmo *Título* (*Título A* e *Título B*) são combinadas em um único campo *Comentário*. Não há necessidade de usar delimitadores `|EOL|`. O mesmo mecanismo se aplica a outras colunas, incluindo *Detalhe do trabalho* .

A configuração **PK** também pode ser usada para atualizar um tíquete existente. Por exemplo, você carregou o *Tíquete A* com os dados listados em Table 34, pode facilmente substituí-lo carregando um arquivo CSV atualizado descrito em Table 35. no entanto, você deve definir a coluna *Título* como a chave primária (**PK**) nas configurações:

Exemplo: Dados CSV iniciais

Título	Status	Prioridade	Proprietário
Título A	Novo	Alta	Usuário A

Exemplo: Dados CSV atualizados

Título	Prioridade	Proprietário
Título A	Baixa	Usuário B

Quando terminar, clique em **Visualizar**.

5. Confirme se os dados a serem importados são válidos na página *Etapa 3 de 3 - Revisar* exibida.
   a. Revise as seguintes seções:
   # **Registros para inserção**: Lista todos os registros de tíquetes do arquivo CSV que serão criados como tíquetes do service desk.
   # **Registros para atualização**: Lista todos os registros de tíquetes do arquivo CSV que atualizarão os tíquetes existentes do service desk.
   # **Registros rejeitados**: Lista todos os registros de tíquetes do arquivo CSV que não serão criados como tíquetes do service desk devido a erros. Para cada registro rejeitado, a coluna *Razão* nesta seção indica a causa do erro. O campo de tíquete relacionado aparece destacado em vermelho. Revise o conteúdo desse campo para entender melhor o problema. Por exemplo, se você tiver usuários em seu arquivo CSV que não existem na solução e não marcar a caixa de seleção **Criar usuário automaticamente**, isso causará um erro para cada usuário. Você pode resolver qualquer erro editando o arquivo CSV de importação ou alterando as opções de importação aplicáveis na página *Etapa 1 de 3 - Selecionar arquivo*.
   b. Quando estiver pronto para continuar com a importação dos dados do tíquete, clique em **Importar**.

NOTA: Depois de iniciar a importação, o processo não poderá ser interrompido ou revertido, mas você poderá excluir quaisquer tíquetes depois que a importação for concluída.

A página *Importar tíquetes - Status* é exibida, indicando que os registros de tíquetes estão sendo importados. O tempo necessário para concluir a importação depende da quantidade de dados do tíquete que está sendo importado. Quando for concluída, a linha *Status* informa o resultado da operação de importação. Se algum erro for detectado durante a importação, isso será indicado na linha *Registros de erro*. Clique em Mostrar detalhes para saber mais (quando aplicável).

6. Se estiver satisfeito com o resultado da importação e não precisar importar nenhum registro adicional, clique em **Concluído**. Para importar mais tíquetes, clique em **Importar mais** e repita o processo de importação, conforme aplicável.

Configuração de horário comercial e feriados do Service desk

É possível configurar horário comercial e feriados para rastrear e atender aos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) nas filas de seu Service desk. Se o componente Organização estiver ativado na solução, você poderá configurar o horário comercial e feriados para cada organização separadamente.

Após configurar horário comercial e feriados, será necessário ativar as configurações de SLA em cada fila de tíquetes do Service desk para utilizar tal horário comercial e feriados.

Configurar horário comercial do Service desk

É possível configurar o Service desk para funcionar durante o horário comercial ao calcular datas de vencimento de tíquetes. Se houver várias organizações, você pode configurar o horário comercial para cada uma separadamente.

Após configurar o horário comercial do Service desk, será necessário ativar as filas de tíquete para utilizar tal horário em suas configurações de Acordo de Nível de Serviço (SLA).

1. Acesse a página *Horário comercial*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, na seção *Horário comercial e feriados*, clique em **Definir horário comercial**.
2. Para cada dia da semana, especifique as horas de operação fornecendo os horários de início e final, marcando a caixa de seleção **Aberto 24 horas** ou a caixa de seleção **Fechado**.
3. Clique em **Salvar**.

Configurar filas para usar o horário comercial nos SLAs. Consulte Configuração das filas de tíquetes.

Configurar feriado do Service desk

É possível configurar o Service desk para funcionar durante feriados da empresa ao calcular datas de vencimento de tíquetes. Se houver várias organizações, você pode configurar o horário de férias para cada uma separadamente.

Após configurar os feriados do Service desk, será necessário ativar filas de tíquete para utilizar tais feriados em suas configurações de Acordo de Nível de Serviço (SLA).

1. Acesse a página *Feriados*:

a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.

c. No painel **Configuração**, na seção *Horário comercial e feriados*, clique em **Definir feriados**.

2. Clique em **Adicionar feriado** para adicionar um novo feriado à lista. Clique no botão **Editar** ao lado de um feriado para editá-lo: . Clique no botão **Excluir** ao lado de um feriado para removê-lo: . Os feriados na lista podem ser filtrados por ano selecionando um ano na lista suspensa **Filtrar por ano**.

3. Clique em **Salvar**.

Configurar filas para usar feriados nos SLAs. Consulte Configuração das filas de tíquetes.

Configuração de Acordos de nível de serviço

Acordos de Nível de Serviço (SLAs) são as regras utilizadas para calcular o tempo de resolução, ou datas de vencimento, estimado para tíquetes do Service desk com base na prioridade.

Você pode definir o tempo de resolução previsto para cada prioridade de tíquete e permitir que os SLAs considerem o horário comercial e feriados definidos ao calcular os prazos. Por exemplo, se tíquetes com uma prioridade **Baixa** estiverem definidos para serem resolvidos em dois dias, e um tíquete de prioridade baixa for enviado no dia anterior a um feriado, o feriado será excluído do tempo de resolução de dois dias ao calcular o prazo.

Além disso, se notificações e eventos de e-mail estiverem ativados, um e-mail é enviado aos usuários especificados no evento do e-mail de violação do SLA quando os tíquetes passarem do prazo. A frequência de notificações de e-mail é configurada nas configurações de SLA, e as notificações são enviadas de acordo com essa frequência, mesmo que ela inclua horas fora do expediente ou feriados.

Ativação dos Acordos de nível de serviço

Os Acordos de nível de serviço (SLAs) definem o tempo permitido para resolver tíquetes em cada fila. Se houver várias filas no Service desk, você pode configurar opções de SLA para cada uma separadamente.

Os SLAs são baseados nos valores de prioridade definidos na fila, para que esses valores sejam definidos antes que os SLAs sejam configurados. Consulte Personalização de valores de prioridade de tíquete. Além disso, os SLAs só podem usar horas comerciais e feriados se eles estiverem definidos. Consulte Configuração de horário comercial e feriados do Service desk.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:

   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.

   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.

   d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de uma fila.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Vá para a guia *Acordo de nível de serviço*. A linha é exibida para cada valor de prioridade definido para a fila. Consulte Personalização de valores de prioridade de tíquete.

3. Para cada prioridade, como **Alta**, **Média** e **Baixa**, especifique as configurações a seguir:

Opção	Descrição
SLA de resposta habilitado?	Se o SLA está ativado para a prioridade. Marque a caixa de seleção para habilitar o SLA, desmarque-a para desativá-lo. **NOTA:** Se o Acordo de nível de serviço estiver ativado para uma Prioridade, o prazo do tíquete será automaticamente calculado com base no Tempo de resolução definido para essa prioridade. Qualquer usuário com Permissão de modificação no campo DUE_DATE pode substituir esse prazo calculado automaticamente.
Tempo de resposta	O tempo, em horas ou minutos, para a prioridade habilitada. Esse período de tempo é usado para calcular automaticamente uma hora e prazo de conclusão do tíquete com base na data e hora de envio do tíquete.
Usar horário comercial/feriados (SLA de resposta)	Se você deseja usar o horário comercial e feriados configurados ao calcular os prazos do tíquete para cada prioridade. Marque as caixas de seleção para usar essas configurações. Consulte Configuração de horário comercial e feriados do Service desk.
SLA de resolução habilitado?	Se o SLA está ativado para a prioridade. Marque a caixa de seleção para habilitar o SLA, desmarque-a para desativá-lo. **NOTA:** Se o Acordo de nível de serviço estiver ativado para uma Prioridade, o prazo do tíquete será automaticamente calculado com base no Tempo de resolução definido para essa prioridade. Qualquer usuário com Permissão de modificação no campo DUE_DATE pode substituir esse prazo calculado automaticamente.
Tempo de resolução	O tempo, em horas ou minutos, para a prioridade habilitada. Esse período de tempo é usado para calcular automaticamente uma hora e prazo de conclusão do tíquete com base na data e hora de envio do tíquete.
Usar horário comercial/feriados (SLA de resolução)	Se você deseja usar o horário comercial e feriados configurados ao calcular os prazos do tíquete para cada prioridade. Marque as caixas de seleção para usar essas configurações. Consulte Configuração de horário comercial e feriados do Service desk.
Recorrência da notificação de violação do SLA de resolução	O tempo, em horas ou minutos, para as notificações de e-mail serem enviadas. Uma notificação por e-mail recorrente é enviada quando um tíquete ultrapassa o prazo e ainda não está resolvido. O e-mail é enviado aos usuários especificados no evento de e-mail de Violação de SLA, se configurado

Opção	Descrição
	na seção Enviar e-mail em eventos. Consulte Configuração de ativadores e modelos de e-mail. **NOTA:** Para enviar uma única notificação de e-mail sem nenhuma recorrência, digite 0.

4. Clique em **Salvar**.

Configuração de filas de tíquetes do Service desk

Os tíquetes do service desk são armazenados em filas na solução. A maioria das organizações precisa apenas de uma fila de tíquetes. É possível personalizar essa fila única, ou criar e gerenciar filas adicionais, conforme necessário.

Consulte Gerenciamento de filas de tíquetes do Service Desk.

Configuração das filas de tíquetes

É possível modificar as configurações da fila padrão, quando necessário.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de uma fila.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Especifique as seguintes configurações na guia **Geral**:

Campo	Descrição
Nome	O nome da fila do *Service desk*. Esse nome aparece no campo *De* das mensagens de e-mail enviadas pelo Service desk.
Endereço de e-mail	Esse é um endereço de e-mail totalmente qualificado do servidor. Geralmente, os usuários não respondem para esse endereço. Se você permitir que os usuários respondam ao e-mail da solução, especifique um endereço de e-mail no campo *Endereço de e-mail alternativo*.
Prefixo do número do tíquete	Especifique um prefixo de tíquete personalizado para esta fila. É possível usar um prefixo diferente para cada fila para organizar o fluxo de trabalho do service desk e associá-las a categorias aplicáveis, como ST para Suporte técnico ou REQ para requisições de hardware e software.

Campo	Descrição
Endereço de e-mail alternativo	**Support@mydomain.com** Endereço de e-mail principal para o qual os usuários enviam e-mails. A solução também utiliza esse endereço para enviar e-mails do service desk. Confirme se o nome de domínio do seu serviço de e-mails está correto. **NOTA:** Como endereço de e-mail válido, esse endereço está sujeito às mesmas vulnerabilidades de spam e segurança de qualquer outro endereço de e-mail.

3. **Opcional**: Defina as configurações do servidor SMTP/POP3. Clique em **Definir configurações de e-mail da fila** e especifique as opções SMTP/POP3 na guia **Entrada** da página **Configurações de e-mail da fila do Service Desk**, conforme necessário. Consulte Definir as configurações de e-mail específicas da fila.
4. Clique em **Salvar** para criar a fila e configurar as definições adicionais.
5. Especifique as *Preferências do usuário* na guia **Restrição**:

Campo	Descrição
Aceitar todos os usuários como emissores	Permite que qualquer usuário da solução envie tíquetes por meio dessa fila do service desk.
Restringir emissores por rótulo	Seleciona emissores apenas por rótulo. Disponível somente se a opção **Aceitar todos os usuários como emissores** não estiver selecionada.
Aceitar todos os usuários como aprovadores	Permite que usuários na Solução aprovem tíquetes através dessa fila do Service desk.
Restringir aprovadores por rótulo	Seleciona aprovadores apenas por rótulo. Disponível somente se a opção **Aceitar todos os usuários como aprovadores** não estiver selecionada.
Rótulo do proprietário	Se você deseja permitir que todos os usuários tenham a capacidade de aprovar tíquetes, selecione **Aceitar todos os usuários como aprovadores**. Identifique os usuários com permissão para assumir responsabilidade e gerenciar tíquetes (geralmente, a equipe de TI). Deve haver um proprietário, que será responsável pelo gerenciamento de toda a vida útil do tíquete. Para fazer isso, clique em **Gerenciar rótulos associados**. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, selecione um ou mais rótulos associados aos usuários que você deseja selecionar como proprietários de tíquetes. Feche a caixa de diálogo.
Todos os usuários podem editar/excluir os próprios comentários (incluindo anexos)	Permita que os usuários editem ou removam as próprias observações, incluindo anexos de arquivo.
Rótulo do usuário	Para permitir que usuários específicos editem ou excluam seus próprios comentários e anexos usando rótulos, clique em **Gerenciar rótulos**

Campo	Descrição
	associados. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, selecione um ou mais rótulos associados aos usuários que você deseja selecionar. Feche a caixa de diálogo.
Todos os técnicos podem editar/excluir comentários inseridos por outros (incluindo anexos)	Permite que todos os técnicos editem ou removam comentários adicionados por outros, incluindo anexos de arquivo.
Rótulo do técnico	Para permitir que técnicos específicos editem ou excluam seus próprios comentários e anexos usando rótulos, clique em **Gerenciar rótulos associados**. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, selecione um ou mais rótulos associados aos técnicos que você deseja selecionar. Feche a caixa de diálogo.
Aceitar e-mail de usuários desconhecidos	**Permite a criação de tíquetes por usuários não reconhecidos.** **Se essa opção estiver ativada na configuração da fila, qualquer e-mail enviado para a fila do service desk terá permissão para configurar o campo** *Emissor* **de um tíquete. O remetente é adicionado à solução como um usuário com a função** *Apenas console do usuário***. Por padrão, essa função tem permissão para criar, exibir e modificar tíquetes do service desk e para interagir com a solução exclusivamente por meio do Console do usuário. Você pode ajustar o nível de permissões associadas a essa e a outras funções, conforme aplicável. Para obter mais informações, consulte** Configuração de papéis de contas de usuário**.** Se a opção estiver desativada, o processo anterior funcionará somente se o endereço de e-mail do remetente já estiver associado a uma conta de usuário do service desk.
Permitir exclusão de tíquete	Permite que proprietários e administradores excluam tíquetes. Essa configuração é útil se você não quiser que a equipe os exclua. Marque essa caixa periodicamente para limpar tíquetes antigos, e volte a marcá-la para que os tíquetes não sejam excluídos.
Permitir que tíquetes primários fechem secundários	Habilita o sistema para fechar o tíquete secundário automaticamente se o primário estiver fechado.
Permitir que o último tíquete secundário feche o tíquete primário	Habilita o sistema para fechar automaticamente os tíquetes primário quando o último tíquete secundário for fechado.
Permitir que usuários com função de administrador leiam e editem tíquetes nesta fila (somente **Console do administrador**)	Concede permissões de leitura e gravação a todos os usuários com a função **Administrador**.

Campo	Descrição
Comentários do proprietário do tíquete padrão para visibilidade Somente proprietários	Seleciona automaticamente a caixa de seleção *Somente proprietários* quando comentários forem adicionados aos tíquetes.
Ativar aviso de conflito de tíquete para proprietários de tíquetes	Exibe uma caixa de diálogo para administradores e proprietários de tíquetes que resume os conflitos entre as mudanças que eles estão enviando e as mudanças enviadas simultaneamente por outros usuários. Quando os administradores e proprietários de tíquetes clicam em **Salvar** ou **Aplicar mudanças** na página *Detalhes do tíquete*, a caixa de diálogo é exibida se outros usuários editaram e salvaram o tíquete enquanto ele estava aberto para edição. Isso permite que os administradores e proprietários de tíquetes escolham se descartarão suas mudanças ou substituirão as mudanças feitas por outros usuários se houver conflitos. **NOTA:** Por padrão, este aviso é habilitado em novas filas e desabilitado em filas que foram criadas na solução versão 6.3 ou anterior. A caixa de diálogo só é exibida se os outros usuários tiverem modificado o tíquete, e somente para administradores e proprietários de tíquetes. A caixa de diálogo não é exibida para outros usuários. **NOTA:** A caixa de diálogo resume todas as alterações feitas por outros usuários. No entanto, as alterações atuais do usuário são resumidas somente se entrarem em conflito com as mudanças feitas por outros usuários.
Permitir que os gerentes visualizem e comentem sobre os tíquetes de seus funcionários	Permite que contas de gerente visualizem e editem comentários nos tíquetes enviados por seus funcionários. Para obter mais informações, consulte Visualização dos comentários do tíquete.
Permitir a exibição da lista CC do tíquete e comentários no tíquete	Permite que os usuários na lista CC do tíquete adicionem comentários ao tíquete.
Adicionar qualquer usuário à lista CC de tíquetes quando eles comentarem sobre um tíquete	Adicione os usuários que comentarem sobre um tíquete a uma lista CC desse tíquete, permitindo que eles sejam notificados por e-mail sobre novas alterações do tíquete.
Ative a limpeza agressiva de HTML	Remova todos os códigos mal-intencionados em todos os campos que aceitam HTML.
Permitir sugestões de artigos da Base de conhecimento	Exiba sugestões de artigos da base de conhecimento enquanto digita o título do tíquete.

Campo	Descrição
	NOTA: Se essa opção estiver desativada e um gerenciador de senhas estiver vinculado ao navegador, isso impedirá que o navegador preencha automaticamente os campos de tíquetes relacionados do Service desk.
Restrições de anexo de tíquete	Indique como você deseja controlar as restrições de anexo de arquivo, conforme aplicável. • **Nenhum**: Permita que os usuários adicionem quaisquer tipos de arquivos como anexos. • **Permitir somente imagens**: Permita que apenas arquivos de imagem sejam adicionados como anexos. • **Personalizado**: Especifique as extensões de arquivo que deseja permitir como anexos. Você também pode permitir todos os arquivos sem extensões. • **Evitar todos os anexos**: Evite que os usuários adicionem anexos de arquivo.

6. Na guia *Preferências de arquivamento*, selecione as configurações para o arquivamento do tíquete. Clique no link **Configurações** para ativar o arquivamento do tíquete.

NOTA: Se o arquivamento de tíquetes estiver desligado, consulte Ativação do arquivamento de tíquete.

Opção	Descrição
Arquivar tíquetes fechados antes de	A idade dos tíquetes a serem arquivados. Por exemplo, se você selecionar **3 meses**, os tíquetes serão arquivados quando se passarem três meses desde que foram fechados. Para evitar que os tíquetes na fila sejam arquivados, selecione **Nunca**. Os tíquetes arquivados podem ser restaurados à fila caso necessário. Consulte Restauração de tíquetes arquivados.
Excluir tíquetes arquivados anteriores a	A idade dos tíquetes a serem removidos permanentemente do arquivamento. Por exemplo, se você selecionar **6 meses**, os tíquetes arquivados serão excluídos do arquivo depois que 6 meses se passarem a partir da abertura dos tíquetes. Para evitar que os tíquetes na fila sejam excluídos

Opção	Descrição
	do arquivamento, selecione **Nunca**. Os tíquetes excluídos não podem ser restaurados à fila.

7. Na guia *Padrões de tíquetes*, selecione os valores padrão para os novos tíquetes. Por exemplo:
   - **Categoria**: Software
   - **Status**: Novo
   - **Impacto**: 1 pessoa não consegue trabalhar
   - **Prioridade**: Médio
8. Na seção *E-mail em eventos*, selecione as categorias de usuário que receberão o e-mail quando ocorrerem eventos específicos. Cada coluna representa um tipo de usuário (função) do Service desk e cada linha representa um evento de tíquete. Consulte Configuração dos acionadores de e-mail.
9. **Opcional**: Configure *Configuração de acordos de nível de serviço*. Aqui, é possível ativar as configurações do Acordo de nível de serviço (SLA) dependendo da prioridade do tíquete. Quando ativado, a data de conclusão do tíquete leva em conta automaticamente o tempo de resolução, o horário comercial e os feriados. Consulte Configuração de Acordos de nível de serviço.
10. Na seção *Regra de tíquete*, ative as regras específicas a serem aplicadas aos tíquetes na fila. É possível usar qualquer uma das regras predefinidas ou personalizar as suas próprias. Consulte Uso das Regras de tíquete para obter mais informações sobre como usar e personalizar regras de tíquete.
11. Clique em **Salvar**.

Definir as configurações de e-mail específicas da fila

Você pode definir as configurações de e-mail para cada fila de tíquetes separadamente.

Por padrão, o Service desk é configurado para usar um servidor SMTP interno para enviar e-mails relacionados a tíquetes. Você tem a opção de usar um servidor SMTP externo. No entanto, você deve configurá-lo nas configurações de rede do equipamento. Para obter mais informações, consulte Alterar as configurações de rede do equipamento.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Acesse a página *Configurações de e-mail da fila do Service desk*:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   b. No painel **Configuração**, na seção *Configuração de e-mail*, clique em **Definir configurações de e-mail da fila**.
   c. Na página *Configurações de e-mail da fila do Service Desk* que aparecer, selecione uma fila na lista suspensa.

   Ou:

   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   b. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   c. Clique no ícone de edição abaixo do endereço de e-mail da fila e selecione **Definir configurações de e-mail da fila**.

   A página *Configurações de e-mail da fila do Service desk* **será exibida.**
3. Na guia *Geral*, especifique as seguintes opções:

Campo	Descrição
Endereço de e-mail	Esse é um endereço de e-mail totalmente qualificado do servidor. Geralmente, os usuários não respondem para esse endereço.

Campo	Descrição
	Se você permitir que os usuários respondam ao e-mail da solução, especifique um endereço de e-mail no campo *Endereço de e-mail alternativo*.
Endereço de e-mail alternativo	**Support@mydomain.com** Endereço de e-mail principal para o qual os usuários enviam e-mails. A solução também utiliza esse endereço para enviar e-mails do service desk. Confirme se o nome de domínio do seu serviço de e-mails está correto. **NOTA:** Como endereço de e-mail válido, esse endereço está sujeito às mesmas vulnerabilidades de spam e segurança de qualquer outro endereço de e-mail.
Aceitar e-mail de usuários desconhecidos	**Permite a criação de tíquetes por usuários não reconhecidos.** **Se essa opção estiver ativada na configuração da fila, qualquer e-mail enviado para a fila do service desk terá permissão para configurar o campo *Emissor* de um tíquete. O remetente é adicionado à solução como um usuário com a função *Apenas console do usuário*. Por padrão, essa função tem permissão para criar, exibir e modificar tíquetes do service desk e para interagir com a solução exclusivamente por meio do Console do usuário. Você pode ajustar o nível de permissões associadas a essa e a outras funções, conforme aplicável. Para obter mais informações, consulte** Configuração de papéis de contas de usuário**.** Se a opção estiver desativada, o processo anterior funcionará somente se o endereço de e-mail do remetente já estiver associado a uma conta de usuário do service desk.

4. Selecione e configure o método de recebimento de e-mail de entrada usando as opções na guia *Configurações de e-mail de entrada*.
   - **Usar servidor SMTP para e-mails de entrada: Selecione esta opção se você quiser usar um servidor SMTP interno para e-mail de entrada. Você pode especificar as credenciais necessárias na guia** *Configuração do e-mail de saída* **abaixo. Consulte 5.**
   - **Usar servidor POP3 para e-mails de entrada: Selecione esta opção se você quiser usar um servidor POP3 para e-mail de entrada. Especifique as seguintes opções:**

Opção	Descrição
Servidor POP3	Insira o nome do servidor POP3 que deseja usar para a fila. Por exemplo, **pop.example.com**.
Usar SSL	Selecione esta opção se você quiser que o servidor POP3 use uma conexão segura.

Opção	Descrição
Nome de usuário POP3 (endereço de e-mail) **Senha de POP3**	Insira o nome de usuário e a senha de uma conta com acesso ao servidor POP3.

Clique em **Testar conexão** para testar sua configuração POP3. A caixa de diálogo Teste de conexão POP3 será exibida, mostrando várias mensagens de log, indicando o resultado do teste. Se o teste for bem-sucedido, essas mensagens, por exemplo, indicarão se a conta de usuário está autenticada, o número de mensagens não lidas e a linha de assunto do e-mail mais recente. Se o teste falhar, verifique sua configuração e tente novamente.

- **Usar servidor IMAP para e-mails de entrada: Selecione esta opção se você quiser usar um servidor IMAP para e-mail de entrada. Especifique as seguintes opções:**

Opção	Descrição
Servidor IMAP	Insira o nome do servidor IMAP que deseja usar para a fila. Por exemplo, **imap.example.com**.
Usar SSL	Selecione esta opção se você quiser que o servidor IMAP use uma conexão segura.
Nome de usuário do servidor IMAP (endereço de e-mail) **Senha do servidor IMAP**	Insira o nome de usuário e a senha de uma conta com acesso ao servidor IMAP.

Clique em **Testar conexão** para testar sua configuração IMAP. A caixa de diálogo Teste de conexão IMAP será exibida, mostrando várias mensagens de log, indicando o resultado do teste. Se o teste for bem-sucedido, essas mensagens, por exemplo, indicarão se a conta de usuário está autenticada, o número de mensagens não lidas e a linha de assunto do e-mail mais recente. Se o teste falhar, verifique sua configuração e tente novamente.

- **Usar Gmail para e-mails de entrada: Selecione esta opção se você quiser usar Google Gmail para e-mail de entrada. Clique em Selecionar credencial.**

  # Para usar uma credencial existente do Google OAuth, selecione na lista.

  NOTA: Você deve criar uma credencial do Google OAuth dedicada para recuperar o e-mail. Você não pode, por exemplo, usar a mesma conta para acessar dispositivos Chrome e baixar e-mail.

  # Para criar uma nova credencial do Google OAuth, clique em **Adicionar credencial**. A caixa de diálogo *Adicionar credencial* é exibida. Especifique as opções necessárias conforme aplicável. Para obter mais detalhes, consulte Adicionar e editar credenciais do Google Workspace.

- **Use o Office365 para e-mails de entrada: Selecione esta opção se você quiser usar Office 365 para e-mail de entrada. Especifique as seguintes opções:**

Opção	Descrição
Selecione a credencial	• Para usar uma credencial existente do Office 365 OAuth, selecione na lista. • Para criar uma nova credencial do Office 365 OAuth, clique em **Adicionar credencial**. A caixa de diálogo *Adicionar credencial* é exibida. Especifique as opções necessárias conforme aplicável. Para obter mais detalhes, consulte

Opção	Descrição
	Adicionar e editar credenciais do Microsoft Office 365 OAuth.

Serviço de API do Microsoft 365	Selecione o Serviço de API do Microsoft 365 aplicável ao seu ambiente:
	• Para um aplicativo Azure AD localizado nos EUA, selecione uma das seguintes opções, conforme aplicável:
	  # **Microsoft 365 GCC**: Você pode continuar a usar os pontos de extremidade mundiais no Azure: https://graph.microsoft.com e https://portal.azure.com para se registrar.
	  # **Microsoft 365 GCC High**: Use https://portal.azure.us e https://graph.microsoft.us para se registrar.
	  # **Microsoft 365 DoD**: Use https://portal.azure.us e https://dod-graph.microsoft.us para se registrar.
	• Para um aplicativo Azure AD localizado na Alemanha, selecione **Microsoft 365 Germany**.
	• Para um aplicativo Azure AD localizado na China, selecione **Microsoft 365 China**.

5. Se você quiser usar um servidor SMTP externo para e-mails associados a essa fila, use as configurações na guia *Configuração do e-mail de saída*.
   a. Marque a caixa de seleção *Especificar configurações SMTP específicas da fila*.
   b. Especifique as seguintes opções:

Opção	Descrição
Servidor SMTP	Especifique o nome de host ou o endereço IP de um servidor SMTP externo, como **smtp.gmail.com**. Os servidores SMTP externos devem permitir o transporte de e-mail de saída anônimo (não autenticado). Certifique-se de que as políticas de rede da empresa permitam que a solução contate o servidor SMTP diretamente. Além disso, o servidor de e-mail deve estar configurado para permitir a transferência de e-mails da solução sem autenticação.
Porta SMTP	Insira o número da porta a ser usada para o servidor SMTP externo. Para SMTP padrão, use a porta 25. Para SMTP seguro, use a porta 587.
Nome de usuário SMTP	Informe o nome de usuário de uma conta com acesso ao servidor SMTP externo, como **your_account_name**@gmail.com.

Opção	Descrição
Senha SMTP	Insira a senha da conta de servidor especificada.

6. Especifique como deseja lidar com anexos de arquivo ao enviar detalhes do tíquete por e-mail na guia *Configuração de anexo de e-mail de saída*.

Opção	Descrição
Permitir imagens incorporadas	Selecione essa opção se quiser incluir arquivos gráficos no e-mail relacionado ao tíquete. Quando essa opção é selecionada, os gráficos aparecem como imagens incorporadas.
Limite de tamanho de imagem combinado por e-mail (MB)	Especifique o tamanho máximo de arquivo de todas as imagens associadas a um tíquete que pode ser incorporado ao e-mail relacionado a um tíquete.
Permitir anexos de arquivo no e-mail de saída	Selecione esta opção se desejar enviar arquivos anexados ao tíquete em vez de fornecer links de arquivo.
Limite de tamanho de arquivo combinado por e-mail (MB)	Especifique o tamanho máximo de arquivo de todos os anexos de arquivo que podem ser enviados por e-mail.

7. Na página *Configurações de e-mail da fila do Service Desk*, na guia *Enviar e-mail em eventos*, selecione as opções para enviar e-mails quando os eventos especificados ocorrerem. Cada coluna representa um tipo de usuário (função) do Service desk e cada linha representa um evento de tíquete.

Usuário do Service desk (função)	Descrição
Proprietário	A pessoa que deve resolver o tíquete.
Emissor	A pessoa cujo problema está sendo resolvido.
Aprovador	A pessoa que pode aprovar ou rejeitar o processamento do tíquete.
CC de tíquete	Um ou mais endereços de e-mail guardados no campo *CC* do tíquete.
CC de categoria	Um ou mais endereços de e-mail guardados na *Lista CC* do *Valor da categoria* do tíquete. Consulte Configuração de listas CC para categorias de tíquete.
Proprietários da fila	Um ou mais proprietários da fila de tíquete, conforme especificado pelo rótulo *Proprietário*. Isso aplica-se apenas aos eventos *Novo tíquete via e-mail* e *Novo tíquete via portal*.

Quando ocorre um evento de tíquete, o e-mail será enviado para as funções ou usuários selecionados. Por exemplo, se você selecionar a caixa **Qualquer alteração** na coluna *Proprietário*, um e-mail será enviado para o proprietário do tíquete sempre que houver uma alteração. Para os triggers *Comentário* e *Tíquete fechado*, um e-mail será enviado imediatamente. No entanto, para outras alterações do tíquete, um e-mail será enviado a cada poucos minutos a fim de evitar uma sobrecarga de e-mails.

NOTA: Se os usuários tiverem o aplicativo para dispositivo móvel KACE GO instalado em seu smartphone ou tablet, o sistema envia notificações para os eventos de tíquetes selecionados do Service desk.

Opção	Descrição
Qualquer alteração	Qualquer informação alterada no tíquete.
Alteração do proprietário	O campo *Proprietário* do tíquete é alterado.
Alteração de status	O campo *Status* do tíquete é alterado.
Comentário	Informações, anexos ou capturas de tela são adicionados à seção *Comentários* do tíquete. O sistema envia notificações de e-mail para comentários quando os usuários adicionam comentários e clicam em **Enviar** no formulário de tíquete. Quando os usuários adicionam comentários e clicam em **Salvar** no formulário de tíquete, no entanto apenas a notificação *Qualquer alteração* é enviada.
Alteração de aprovação	O status de aprovação do tíquete foi alterado.
Alteração de resolução	A resolução do tíquete foi alterada.
Escalonamento do SLA de resposta	O tíquete não foi atualizado para um status dividido ou fechado dentro do tempo de escalonamento definido pela prioridade do tíquete.
Violação do SLA de resolução	O tíquete não foi resolvido até sua data de conclusão.
Tíquete fechado	O campo *Status* do tíquete foi alterado para **Fechado**. Esse evento é utilizado para apresentar uma Pesquisa de satisfação aos remetentes. Consulte Uso da pesquisa de satisfação.
Novo tíquete via e-mail	Um usuário envia uma mensagem de e-mail ao Service desk e um tíquete é criado.
Novo tíquete via portal	Um tíquete foi criado por meio do **Console do usuário**.

8. Clique em **Salvar**.

   A solução estará configurada para enviar e-mails para o servidor SMTP designado. Se houver múltiplas filas, repita as etapas anteriores para cada fila.

Como renomear títulos e rótulos de Service Desk

Você pode renomear títulos e rótulos do Service Desk usados no **Console do administrador** e **Console do usuário** conforme necessário.

1. Acesse a página *Configurações* do Service desk:

a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
c. No painel *Configuração*, clique em **Personalizar terminologia do Service Desk** na seção **Configuração**.

2. Especifique as seguintes configurações na guia **Rótulos de tela**:

Configuração	Descrição
Guia Principal	O texto que aparece na guia no nível do componente do **Console do administrador** e na guia do **Console do usuário**. O padrão é **Service desk**. Mas se você atualizar uma versão anterior da solução, talvez veja **Help Desk** como padrão.
Fila **Filas**	O texto que você quer exibir no lugar de **Fila** e **Filas** na página *Configuração do Service Desk* e na lista *Fila* do **Console do administrador**. Esse texto aparece também como opção no menu *Escolher ação* e como cabeçalho na página *Tíquete* do **Console do usuário**.
Tíquete **Tíquetes**	O texto que você quer que apareça no lugar de **Tíquete** e **Tíquetes** na guia *Tíquete* e na página *Tíquete* do **Console do administrador**. Esse texto também é exibido na página *Tíquete* no **Console do usuário**.
Processo **Processos**	O texto que você quer exibir no lugar de **Processo** e **Processos** na página *Configuração do Service Desk* e na lista *Processo* do **Console do administrador**.

3. Clique em **Salvar**.

Habilitar ou desabilitar o aviso de conflito

Quando o aviso de conflito está habilitado para uma fila, os administradores e proprietários de tíquetes veem uma notificação quando vários usuários estão editando os tíquetes ao mesmo tempo. A caixa de diálogo permite que os usuários visualizem as alterações feitas pelos outros e decidir quais mudanças manter.

Você tem privilégios de administrador no **Console do administrador**.

Os administradores podem habilitar ou desabilitar separadamente o aviso de conflito para cada fila.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.

d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de uma fila.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Na guia *Preferências do usuário*, habilite ou desabilite o aviso de conflito:

Campo	Descrição
Ativar aviso de conflito de tíquete para proprietários de tíquetes	Exibe uma caixa de diálogo para administradores e proprietários de tíquetes que resume os conflitos entre as mudanças que eles estão enviando e as mudanças enviadas simultaneamente por outros usuários. Quando os administradores e proprietários de tíquetes clicam em **Salvar** ou **Aplicar mudanças** na página *Detalhes do tíquete*, a caixa de diálogo é exibida se outros usuários editaram e salvaram o tíquete enquanto ele estava aberto para edição. Isso permite que os administradores e proprietários de tíquetes escolham se descartarão suas mudanças ou substituirão as mudanças feitas por outros usuários se houver conflitos. A caixa de diálogo só é exibida se os outros usuários tiverem modificado o tíquete, e somente para administradores e proprietários de tíquetes. A caixa de diálogo não é exibida para outros usuários. **NOTA:** A caixa de diálogo resume todas as alterações feitas por outros usuários. No entanto, as alterações atuais do usuário são resumidas somente se entrarem em conflito com as mudanças feitas por outros usuários.

3. Clique em **Salvar**.

Visualizar e editar modelos de resposta

Modelos de resposta permitem que você armazene respostas comuns como comentários ou resoluções em tíquetes do Service desk.

Cada modelo de resposta está associado a uma fila de tíquete específica e pertence ao usuário que o criou. Você pode selecionar o modelo de resposta aplicável na página *Detalhes do tíquete*.

O texto do modelo é compatível com o uso de tokens de e-mails. Os valores do token são atualizados dinamicamente usando os valores de campo do tíquete no qual eles são citados. Você pode usar os mesmos tokens que estão disponíveis em modelos de e-mail. Para obter mais informações, consulte Configurações de modelos de e-mail.

Um modelo de resposta pode ser público ou privado. Modelos de resposta privados podem ser atualizados e referenciados em tíquetes aplicáveis apenas pelo usuário que os criou. Um modelo de resposta pública estará disponível para seleção na fila de tíquetes associada por outros usuários, no entanto, somente o usuário que o criou pode editar o conteúdo da mensagem de resposta. Outros usuários podem visualizar o conteúdo de modelos de resposta pública, mas não podem editá-lo.

1. Acesse a página *Modelos de resposta* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, em **Filas**, clique em **Criar e gerenciar modelos de resposta**.

d. Para exibir a página *Detalhes do modelo de resposta*, execute um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de um modelo de resposta.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

NOTA: Os proprietários das filas que não tiverem acesso às páginas de configuração de *Filas* podem acessar a página *Modelos de resposta* clicando no link *Gerenciar* que aparece logo acima da opção *Resposta predefinida* na página *Detalhes do tíquete*.

2. Especifique as seguintes configurações:

Campo	Descrição
Nome	O nome do modelo de resposta. Esse nome aparece disponível para seleção no campo *Resposta predefinida* quando você deseja configurar uma resposta automática para tíquetes aplicáveis do Service desk.
Tornar público	Marque essa caixa de seleção se quiser esse modelo de resposta disponível para seleção para outros usuários. Outros usuários podem visualizar o conteúdo de modelos de resposta pública, mas não podem editá-lo.
Modelo	O conteúdo da mensagem de resposta. Esse campo aceita texto sem formatação e tokens.

3. Se você fez alterações no modelo de resposta, clique em **Salvar**.
4. Para voltar para a lista de Modelos de resposta, clique em **Cancelar**.

Você pode usar um modelo de resposta como uma resposta predefinida para uma consulta de tíquete do Service desk. Para obter mais informações, consulte Adição de comentários aos tíquetes.

Configurações de tíquete

Cada fila de tíquetes do Service desk tem configurações padrão para tíquetes novos e é possível configurá-las e adicionar campos personalizados, conforme necessário.

Os campos personalizados mais comuns incluem:

- **Informações sobre problemas**: Sintomas, há quanto tempo o problema ocorre ou outros componentes que possam contribuir para o problema.
- **Informações sobre software**: Fabricante, versão, finalidade e data de instalação do software.
- **Informações apenas para a equipe do Service desk**: Informações que podem ser usadas para fins de diagnóstico, relatório ou planejamento, como “contato do fornecedor para escalonamento”, “causa básica” ou “corrigido anteriormente”.
- **Características de tíquetes personalizados**: Categorias, status, prioridades e impactos.

É possível adicionar ou alterar estes campos a qualquer momento, e o número de campos se restringe ao número de colunas em uma tabela de banco de dados. Entretanto, não é possível remover campos se eles forem usados por tíquetes. Para remover um campo em uso, altere os tíquetes para usar um campo diferente e, em seguida, remova o campo.

Personalizar a página Detalhe do tíquete

É possível personalizar a página *Detalhe do tíquete* para filas conforme necessário. Se houver diversas filas, você poderá personalizar a página *Detalhe de tíquete* para cada uma delas separadamente.

O Service desk tem estas opções de tíquete que podem ser configuradas:

Configuração	Valores disponíveis
Categoria	• Software • Hardware • Rede • Outro (padrão)
Status	• Novo (padrão) • Abrir • fechado • Requer mais informações
Impacto	• Muitas pessoas não conseguem trabalhar • Muitas pessoas afetadas • 1 pessoa não pode trabalhar (padrão) • 1 pessoa afetada
Prioridade	• Alta • Média (padrão) • Baixa
Estados	• Aberto (padrão) • fechado • Dividido

1. Acesse a página *Detalhes da fila do Service desk*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de uma fila.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na guia **Restrições**, adicione o rótulo **Todos os proprietários de tíquete** ao campo *Rótulo do proprietário*:
   a. No campo *Rótulo do proprietário*, clique em **Gerenciar rótulos associados**.

b. Na caixa de diálogo *Selecionar rótulos*, arraste **Todos os proprietários de tíquetes** para o campo *Restringir proprietários a* e clique em **OK**.

Para obter mais informações sobre esse rótulo, consulte Adição de um rótulo Todos os proprietários de tíquetes.

c. Clique em **Salvar**.

3. Na guia *Geral*, clique em **Personalizar campos de fila** para exibir a página *Personalização da fila*. **Ou** na barra de navegação esquerda, clique em **Configuração** e, na seção **Fila**, clique em *Personalizar campos* para exibir a página **Personalização da fila**

4. Na guia *Categoria*, clique no botão **Adicionar** no cabeçalho da coluna para adicionar uma categoria: +.

São exibidos campos editáveis para o novo valor.

5. Especifique as seguintes configurações:

Campo	Descrição
Nome da categoria	O texto que aparece na lista suspensa. Por padrão, esse texto é **Selecione uma categoria**: Instrui o usuário a selecionar a categoria do tíquete.
Proprietário padrão	Selecione **DefaultTicketOwners**.
Lista CC	Selecione **nenhum** para evitar que a lista CC apareça nos tíquetes. Como **DefaultTicketOwners** é o proprietário padrão, todos os possíveis proprietários receberão um e-mail quando um tíquete for criado.
Configurável pelo usuário	Assim a categoria fica visível para o usuário. Quando desmarcada, o equipamento permite que somente os usuários do Service desk vejam essa categoria. Use essa configuração para apresentar uma lista simplificada de valores ao usuário e uma lista abrangente aos administradores e à equipe do Service desk. O usuário poderá ver essas categorias quando seus tíquetes forem processados, mas não poderá modificá-las.

6. Clique em **Salvar**.

NOTA: Você pode adicionar categorias de tíquete quando quiser. Consulte Criação de categorias e subcategorias de tíquete.

7. Para as categorias restantes em *Valores de categoria*, clique no botão **Editar**: .

8. Faça as seguintes alterações:

a. Na lista suspensa da coluna *Proprietário padrão*, selecione **DefaultTicketOwners** para fazer da conta de usuário proprietário padrão de todas essas categorias.

Para obter mais informações sobre essa conta, consulte Criação da conta DefaultTicketOwners.

b. Remova tudo da **Lista CC**.

c. Clique em **Salvar**.

9. Na guia **Status**, crie valores de status adicionais:

a. Na seção *Valores de status*, clique no botão **Adicionar**: +.

Os campos editáveis são exibidos para o novo valor.

b. Na coluna *Nome*, digite À espera do usuário final e selecione *Suspenso* na coluna **Estado**.
c. Clique em **Salvar**.
d. Na seção *Valores de status*, clique no botão **Adicionar**: +.
e. Na coluna *Nome* digite À espera da equipe do Service desk, na coluna *Estado* selecione **Dividido** e clique em **Salvar.**
f. Na seção *Valores de status*, clique no botão **Adicionar**: +.
g. Na coluna *Nome*, digite Reaberto, selecione *Aberto* na coluna **Estado** e clique em **Salvar**.

NOTA: Só podem ser escalonados tíquetes com estado **Aberto**. Consulte Uso do processo de escalonamento de tíquete.

10. Na guia **Prioridade**, crie uma prioridade **Crítica** com tempo de escalonamento de 15 minutos:
    a. Na seção *Valores de prioridade*, clique no botão **Adicionar**: +.

       Os campos editáveis são exibidos para o novo valor.

    b. Na coluna *Nome*, digite Crítico, em seguida, na coluna *Tempo de escalonamento*, selecione **15 minutos**.
    c. Clique em **Salvar**.
11. Altere o *Tempo de escalonamento* para prioridade **Alta** para 1 hora e selecione a cor que deseja usar para identificar os tíquetes de prioridade alta.
12. Clique no botão **Salvar** na parte inferior da página.

Personalização da página inicial do Console do usuário

Você pode personalizar o logotipo, título, mensagem de boas-vindas, anúncios e links que aparecem na página inicial do **Console do usuário** para corresponder à marca, políticas e requisitos de comunicação da sua empresa.

Alterar logotipo e texto do Console do usuário no nível do sistema

Se o componente Organização estiver ativado na sua solução, é possível alterar o título, texto de boas-vindas e logotipo do **Console do usuário** no nível do sistema.

Os logotipos selecionados no nível do sistema são usados para cada organização, a não ser que você configure as configurações de organização separadamente no nível de Admin. Consulte Alterar o logotipo e texto de login do Console do usuário no nível do administrador.

1. Acesse a página *Configurações gerais* no nível do sistema:
   a. Faça login no Console de administração do sistema: `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Painel de Controle**.
   c. Na página *Painel de controle*, na seção **Configurações gerais**, você pode clicar em **Personalizar configurações gerais** e, em seguida, em **Telas de login e logotipos**, ou pode simplesmente clicar em **Personalizar telas de login e logotipos** para abrir a página **Telas de login e logotipos**.
2. Na seção Console do usuário, personalize o texto nos campos a seguir:

Opção	Descrição
Título	O cabeçalho que aparece na página de login do **Console do usuário**.

Opção	Descrição
Mensagem de boas-vindas	Uma nota de boas-vindas ou descrição do **Console do usuário**. Esse texto aparecerá abaixo do título na página de login do **Console do usuário**.

3. Para usar cores da tela de fundo e logotipo personalizados na Console do usuário, na seção *Opções da tela de login*, forneça as seguintes informações.

Opção	Descrição
Cor da tela de fundo do login no console do usuário	Clique e use o seletor de cores para especificar a cor que você deseja que apareça na tela de fundo do login do **Console do usuário**. Você pode selecionar a cor usando o mouse ou especificar os valores RGB, conforme necessário. Quando você fecha o seletor de cores, o campo *Código de cores HTML* à direita exibe o código HTML da cor selecionada. Para desfazer sua seleção, clique em **Redefinir** e recomece. **NOTA:** O seletor de cores não é compatível com o Internet Explorer 11.
Logotipo do Console do usuário	Em cada seção aplicável, clique em **Escolher arquivo** e especifique o arquivo gráfico que deseja usar como logotipo personalizado na **Console do usuário**. Os formatos de arquivo gráfico com suporte são `.bmp`, `.gif`, `.jpg` e `.png`

4. Clique em **Salvar e reiniciar serviços**.

A página Inicial padrão e uma versão personalizada são exibidas nas figuras a seguir.

Figure 12. Página inicial do Console do usuário com logotipo padrão

Figure 13. Logotipo personalizado na página inicial do Console do usuário

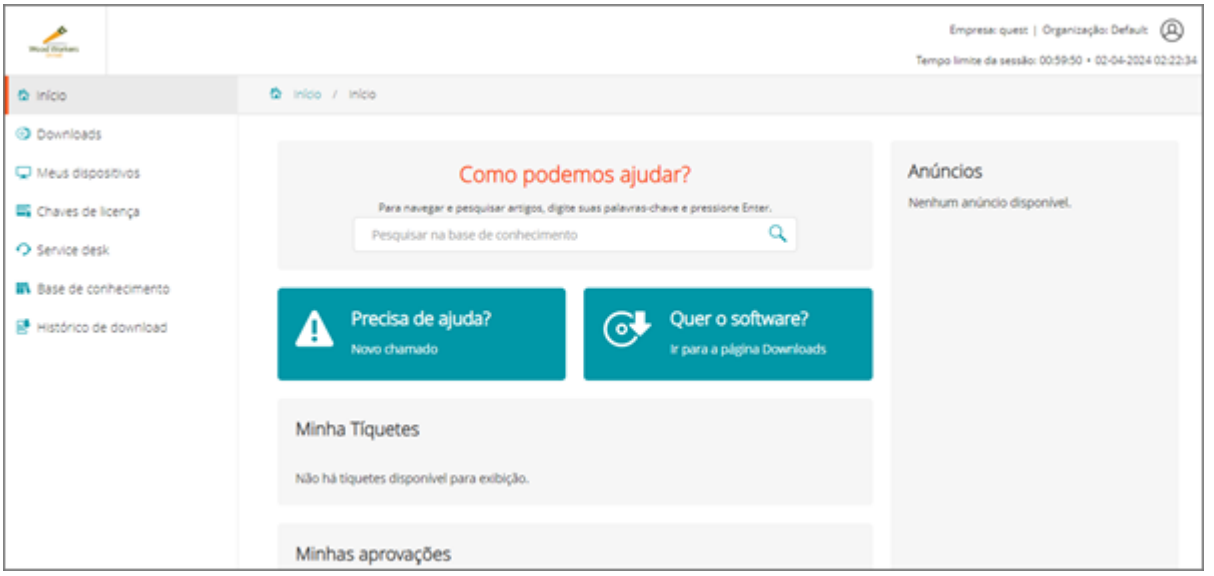


Figure 14. Logotipo padrão de relatório

Figure 15. Logotipo personalizado de relatório

Alterar o logotipo e texto de login do Console do usuário no nível do administrador

Você pode alterar o título, texto de boas-vindas e logotipo do **Console do usuário** para atender às necessidades de gestão de marca da sua empresa.

Se o componente Organização estiver habilitado na sua solução, é possível especificar logotipos personalizados no nível do Admin (organização) e no nível do Sistema. No entanto, as configurações de logotipo no nível de Admin têm precedência sobre as configurações de logotipo no nível do Sistema, o que permite especificar logotipos diferentes para cada organização. Se você não selecionar um logotipo personalizado para uma organização, a configuração no nível do Sistema é usada. Consulte Alterar logotipo e texto do Console do usuário no nível do sistema.

1. Acesse a página *Configurações gerais* no nível do administrador:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e, em seguida, clique em **Painel de Controle**.

c. Na página *Painel de controle*, na seção **Configurações gerais**, você pode clicar em **Personalizar configurações gerais** e, em seguida, em **Telas de login e logotipos**, ou pode simplesmente clicar em **Personalizar telas de login e logotipos** para abrir a página **Telas de login e logotipos**.

2. Na seção Console do usuário, personalize o texto nos campos a seguir:

> **NOTA:** Se o componente Organização estiver ativado na solução, essas configurações do **Console do usuário** estarão disponíveis no nível do sistema. Consulte Alterar logotipo e texto do Console do usuário no nível do sistema.

Opção	Descrição
Título	O cabeçalho que aparece na página de login do **Console do usuário**.
Mensagem de boas-vindas	Uma nota de boas-vindas ou descrição do **Console do usuário**. Esse texto aparecerá abaixo do título na página de login do **Console do usuário**.

3. Para usar cores da tela de fundo e logotipo personalizados na Console do usuário, na seção *Opções da tela de login*, forneça as seguintes informações.

Opção	Descrição
Cor da tela de fundo do login no console do usuário	Clique e use o seletor de cores para especificar a cor que você deseja que apareça na tela de fundo do login do **Console do usuário**. Você pode selecionar a cor usando o mouse ou especificar os valores RGB, conforme necessário. Quando você fecha o seletor de cores, o campo *Código de cores HTML* à direita exibe o código HTML da cor selecionada. Para desfazer sua seleção, clique em **Redefinir** e recomece. **NOTA:** O seletor de cores não é compatível com o Internet Explorer 11.
Logotipo do Console do usuário	Em cada seção aplicável, clique em **Escolher arquivo** e especifique o arquivo gráfico que deseja usar como logotipo personalizado na **Console do usuário**. Os formatos de arquivo gráfico com suporte são `.bmp`, `.gif`, `.jpg` e `.png`

4. Clique em **Salvar e reiniciar serviços**.

A página Inicial padrão e uma versão personalizada são exibidas nas figuras a seguir.

Figure 16. Página inicial do Console do usuário com logotipo padrão

Figure 17. Logotipo personalizado na página inicial do Console do usuário

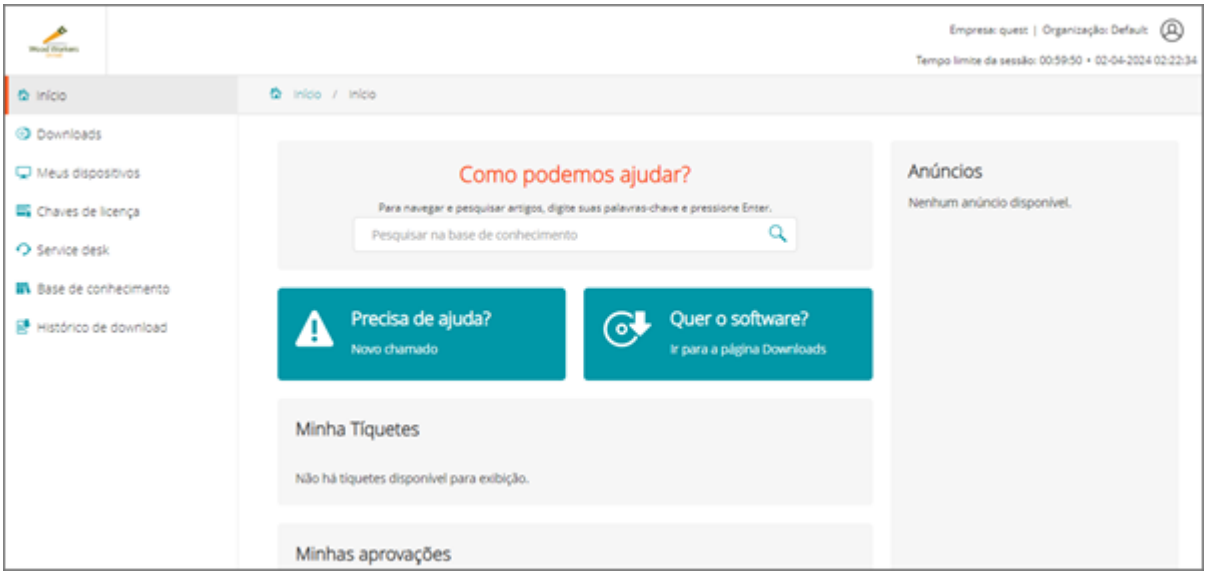


Figure 18. Logotipo padrão de relatório

Figure 19. Logotipo personalizado de relatório

Mostrar ou ocultar os botões de ação e os widgets da página inicial do Console do usuário

Você pode exibir ou ocultar os botões de ação e os widgets que aparecem na página inicial do **Console do usuário**. Os botões de ação permitem que os usuários acessem rapidamente as páginas onde podem arquivar os tíquetes do Service Desk e façam o download do software por meio do **Console do usuário**. Os widgets permitem adicionar links personalizados e anúncios à página inicial do **Console do usuário**.

Os botões de ação são exibidos no **Console do usuário** para cada Service Desk globalmente, independentemente das permissões de fila de tíquete do usuário. Entretanto, se o componente Organização estiver ativado no sistema, será possível gerenciar botões de ação e widgets para cada Service desk da organização separadamente.

1. Acesse a página *Configurações da página inicial do Console do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel de **Configuração**, na *Página inicial do console do usuário*, clique em **Configurar página inicial do console do usuário**.
2. Selecione as opções de exibição para cada item. Selecione as caixas de seleção para mostrar itens, desmarque as caixas de seleção para ocultar itens.

Opção	Descrição
Widgets do painel superior • Widget de pesquisa na Base de conhecimento	Mostrar ou ocultar os widgets para: • **Pesquisa na Base de conhecimento**: Pesquisa os links para os artigos da Base de conhecimento para o usuário.
Mostrar ações rápidas • Ação rápida de tíquete • Ação rápida da página de downloads	Mostrar ou ocultar os links de ação rápida que aparecem na página de download do **Console do usuário**. O texto para esses links contém: • **Ação rápida de tíquete**: Tem um problema? Reporte-o • **Ação rápida da página de downloads**: Deseja obter softwares? Acesse a página Downloads:

Opção	Descrição
	NOTA: O texto do link não pode ser alterado. No entanto, se você alterar o rótulo dos tickets do Service desk, esse rótulo é usado neste link. Por exemplo, se você mudar o Service desk para usar o rótulo **Incidente** em vez de **Tíquete**, o link de ação rápida se torna *Ação rápida de incidente*. Consulte Como renomear títulos e rótulos de Service Desk.
Widgets do painel principal • Widget de Tíquetes • Widget da Base de conhecimento	Mostrar ou ocultar os widgets para: • **Tíquetes**: Links para tíquetes preenchidos pelo usuário e o link, Ver meus tíquetes, que leva os usuários para a lista Tíquetes. • **Base de conhecimento**: Links para os artigos da Base de conhecimento disponível para o usuário.
Widgets do painel esquerdo • Widget Links úteis	Mostrar ou ocultar os widgets para: • **Links úteis**: Links em HTML para a intranet da empresa, wiki, aplicações em nuvem ou qualquer outro recurso da Web.
Widgets do painel direito • Widget Anúncios	Mostrar ou ocultar os widgets para: • **Comunicados**: A mensagem que você quer exibir ao usuário.

3. Clique em **Salvar**.

   As ações rápidas e os widgets são mostrados ou ocultados na página inicial do Console do usuário imediatamente. Se os usuários estiverem conectados e visualizando a página inicial do Console do usuário, o link será exibido quando a página for atualizada.

   NOTA: Os widgets permanecem vazios até que anúncios, links ou artigos da Base de conhecimento sejam adicionados.

Adicionar anúncios, links e artigos da Base de conhecimento. Consulte:

- Adicionar, editar, ocultar ou excluir anúncios do Console do usuário
- Adicionar, editar ou apagar links personalizados na página inicial do Console do usuário
- Adicionar, editar ou duplicar artigos da Base de conhecimento

Mostrar ou ocultar links para artigos da Base de conhecimento na página inicial do Console do usuário

Você pode exibir ou ocultar os links para artigos da Base de conhecimento que aparecem na página inicial do **Console do usuário**. Além disso, você pode usar rótulos para mostrar ou ocultar artigos da Base de conhecimento a diferentes grupos de usuários.

Para gerenciar links a artigos da Base de conhecimento, é necessário criar ao menos um artigo da Base de conhecimento. Consulte Adicionar, editar ou duplicar artigos da Base de conhecimento.

Para usar rótulos para exibir ou ocultar os links a artigos da Base de conhecimento, é necessário criar ao menos um rótulo de usuário. Consulte Adição ou edição de rótulos manuais.

1. Acesse a página *Configurações da página inicial do Console do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel de **Configuração**, na *Página inicial do console do usuário*, clique em **Configurar página inicial do console do usuário**.
2. Na seção *Widgets do painel principal*, marque a caixa de seleção ao lado de **Widget da base de conhecimento**.
3. Clique em **Salvar**.

   A configuração é salva e o painel *Configuração do Service desk* **é exibido.**
4. Para controlar o acesso a artigos da Base de conhecimento, acesse a página *Detalhes do artigo* e aplique os rótulos de usuários aos artigos:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Base de conhecimento**.
   c. Para exibir a página *Detalhe do artigo*, execute um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de um artigo.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

   d. Na seção *Atribuir a rótulos*, selecione o rótulo ao qual você deseja associar o arquivo e clique em **Salvar**.

   O acesso ao artigo da Base de conhecimento é limitado a usuários com o rótulo apropriado aplicado.
5. Para permitir que usuários visualizem o artigo, acesse a lista de *Usuários* e aplique o rótulo às contas dos usuários:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.
   c. Na lista de *Usuários*, marque as caixas de seleção ao lado dos usuários que devem poder visualizar o artigo.
   d. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar rótulos**.
   e. Arraste o rótulo associado ao artigo da Base de conhecimento à caixa *Aplicar estes rótulos*, e clique em **Aplicar rótulos**.

   Os usuários com o rótulo aplicado podem acessar o artigo da Base de conhecimento.

Adicionar, editar, ocultar ou excluir anúncios do Console do usuário

Você pode adicionar anúncios para serem exibidos na página inicial do **Console do usuário** e pode editar, ocultar ou excluir os anúncios existentes, conforme a necessidade.

Para exibir os anúncios, você deve configurar o Service desk para mostrar o widget *Anúncios*. Consulte Personalização da página inicial do Console do usuário.

Os anúncios são exibidos no **Console do usuário** para cada Service Desk globalmente, independentemente das permissões de fila de tíquete do usuário. Entretanto, se o componente Organização estiver ativado no sistema, será possível gerenciar anúncios para cada Service desk da organização separadamente.

NOTA: Os primeiros 140 caracteres de cada anúncio são exibidos na página inicial do **Console do usuário**. Se os anúncios excederem 140 caracteres, um link **Mostrar mais** permite que os usuários leiam todo o anúncio.

1. Acesse a página *Anúncios do console do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Anúncios**.
2. Para adicionar um anúncio, faça o seguinte:
   a. Clique em **Adicionar anúncio**.
   b. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Título da mensagem	(Obrigatório) O título que deseja usar para o anúncio. **NOTA:** Os links não podem ser usados no campo *Título da mensagem*.
Corpo da mensagem	(Opcional) Qualquer informação que você queira exibir, incluindo links. Essa informação é exibida abaixo do título. Ao criar links para mensagens de anúncio, use um dos seguintes formatos: • http://example.com • https://example.com • http://www.example.com • www.example.com
Oculto	(Opcional) Se deseja exibir ou ocultar o anúncio na página inicial do **Console do usuário**. Esta ação é útil quando você tem mensagens que você deseja mostrar ou ocultar periodicamente, como anúncios sobre o status do sistema ou manutenção planejada. Selecione a caixa de seleção para ocultar o anúncio. Desmarque a caixa de seleção para exibir o anúncio.
Restringir a rótulos	(Opcional) Os rótulos de usuário para os quais o anúncio se aplica. Se você selecionar um rótulo, o anúncio é exibido para os usuários apenas se o rótulo for aplicado em suas contas de usuário. Esta ação é útil se você deseja exibir anúncios em grupos de usuários, como usuários localizados em diferentes localizações geográficas, e se você criou e aplicou rótulos para esses usuários.

   c. Clique em **Salvar**.

Se o widget Anúncios estiver habilitado para o Service Desk, o anúncio é exibido na página inicial do Console do usuário de acordo com as definições selecionadas.

3. Para editar um anúncio, clique em **Editar** debaixo do título do anúncio e, em seguida, clique em **Salvar**.

   As alterações aparecerão na página inicial do Console do usuário imediatamente. Se os usuários estiverem conectados e visualizando a página inicial do Console do usuário, o anúncio será excluído quando a página for atualizada.

4. Para ocultar um anúncio:
   a. Clique em **Editar** sob o título do anúncio.
   b. Selecione a caixa de seleção ao lado de *Ocultar*.
   c. Clique em **Salvar**.

   O anúncio é imediatamente ocultado da página inicial do Console do usuário. Se os usuários estiverem conectados e visualizando a página inicial do Console do usuário, o anúncio será ocultado quando a página for atualizada.

5. Para alterar a prioridade de um anúncio, use o ícone arrastar no lado esquerdo do anúncio. Consulte Priorizar anúncios do Console do usuário ou marcar um anúncio como urgente.

   O anúncio é imediatamente ocultado da página inicial do Console do usuário. Se os usuários estiverem conectados e visualizando a página inicial do Console do usuário, o anúncio será ocultado quando a página for atualizada.

6. Para apagar um anúncio, clique em **Excluir** sob o título do anúncio e, em seguida, clique em **Sim** na janela de confirmação.

   O anúncio é imediatamente removido da página inicial do Console do usuário. Se os usuários estiverem conectados e visualizando a página inicial do Console do usuário, o anúncio será excluído quando a página for atualizada.

Priorizar anúncios do Console do usuário ou marcar um anúncio como urgente

Você pode definir a ordem na qual os anúncios serão exibidos na página inicial do **Console do usuário**. Além disso, você pode exibir um anúncio urgente em um banner realçado para aumentar a sua visibilidade.

Para priorizar anúncios, você deve configurar o Service desk para mostrar o widget *Anúncios* e adicionar os anúncios. Consulte:

- Mostrar ou ocultar os botões de ação e os widgets da página inicial do Console do usuário
- Adicionar, editar, ocultar ou excluir anúncios do Console do usuário

1. Acesse a página *Anúncios do console do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Anúncios**.
2. Para priorizar os anúncios, use o ícone de arraste no lado esquerdo do anúncio da seguinte maneira:
   # Para alterar a prioridade de um anúncio, arraste-o para cima ou para baixo na lista. Os anúncios são exibidos na página inicial do **Console do usuário** na ordem exibida na página *Anúncios do console do usuário*.
   # Para definir um anúncio como urgente, arraste-o até a caixa *Anúncio urgente*. O anúncio urgente é exibido em um banner na parte superior da página inicial do **Console do usuário**.

NOTA: Somente um anúncio pode aparecer no banner *Anúncio urgente* de uma vez.

Para alterar o anúncio urgente, arraste um anúncio diferente até a caixa *Anúncio urgente*.

Para alterar um anúncio urgente para anúncio regular, arraste-o para fora da caixa *Anúncio urgente*.

Os anúncios são priorizados imediatamente na página inicial do Console do usuário. Se os usuários estiverem conectados e visualizando a página inicial do Console do usuário, a prioridade do anúncio é atualizada juntamente com a página.

Adicionar, editar ou apagar links personalizados na página inicial do Console do usuário

Você pode adicionar links personalizados para serem exibidos na página inicial do **Console do usuário** e pode editar ou excluir links personalizados existentes conforme necessário.

Para exibir os links personalizados, você deve configurar o Service desk para mostrar o widget *Links úteis*. Consulte Personalização da página inicial do Console do usuário.

Os links personalizados são exibidos no **Console do usuário** para cada Service Desk globalmente, independentemente das permissões de fila de tíquete do usuário. Entretanto, se o componente Organização estiver ativado no sistema, será possível gerenciar links personalizados para cada Service desk da organização separadamente.

1. Acesse a página *Links da página inicial do console do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel de **Configuração**, na *Página inicial do console do usuário*, clique em **Definir links úteis**.
2. Para adicionar um link:
   a. Clique em +.
   b. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Título	O texto a ser exibido como o texto do link. Você pode usar o próprio URL ou qualquer cadeia de caracteres de texto.
URL	O URL do link. Os formatos de link aceitáveis são: • http://example.com • https://example.com • http://www.example.com **NOTA:** Você não pode usar a mesma URL em mais de um link.

   c. Clique em **Salvar** à direita do campo *URL* e em **Salvar** na parte inferior da página.

      O link aparece imediatamente na página inicial do Console do usuário. Se os usuários estiverem conectados e visualizando a página inicial do Console do usuário, o link será exibido quando a página for atualizada.
3. Para editar um link:
   a. Clique em .

b. Altere o *Título* ou o *URL*, conforme a necessidade.

c. Clique em **Salvar** à direita do campo *URL* e em **Salvar** na parte inferior da página.

A alteração aparece imediatamente na página inicial do Console do usuário. Se os usuários estiverem conectados e visualizando a página inicial do Console do usuário, o link será exibido quando a página for atualizada.

4. Para alterar a ordem na qual os links são exibidos na página inicial do Console do usuário:

   a. Arraste o link para cima ou para baixo na lista usando o ≡.

   b. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

   A alteração aparece imediatamente na página inicial do Console do usuário. Se os usuários estiverem conectados e visualizando a página inicial do Console do usuário, a ordem dos links será alterada quando a página for atualizada.

5. Para excluir um link:

   a. Clique em 🗑.

   b. Na janela de diálogo, clique em **Sim**.

   c. Clique em **Salvar** à direita do campo *URL* e em **Salvar** na parte inferior da página.

   O link é apagado imediatamente da página inicial do Console do usuário. Se os usuários estiverem conectados e visualizando a página inicial do Console do usuário, o link será excluído quando a página for atualizada.

Adicionar links de tíquetes à página inicial do Console do usuário

É possível configurar o Service Desk para adicionar links automaticamente a tíquetes do usuário na página inicial do **Console do usuário**. Esse link permite que os usuários acessem detalhes do tíquete com um único clique.

Os links de tíquetes aparecem somente se o usuário tiver criado ao menos um tíquete.

1. Acesse a página *Links da página inicial do console do usuário*:

   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.

   c. No painel de **Configuração**, na *Página inicial do console do usuário*, clique em **Configurar página inicial do console do usuário**.

2. Na seção *Widgets do painel principal*, marque a caixa de seleção ao lado de **Widget de tíquetes**.

3. Clique em **Salvar**.

   A configuração é salva e o painel *Configuração do Service desk* **é exibido. A página inicial do Console do usuário exibe os tíquetes arquivados pelo usuário e um link Meus tíquetes, que nos leva diretamente à página de** *Tíquetes***.**

   NOTA: Se o usuário não tiver criado nenhum tíquete, o widget *Tíquetes* é exibido com uma nota declarando que nenhum tíquete está disponível para ser exibido.

Adicionar um link de ação rápida para relatar problemas na página inicial do Console do usuário

Você pode adicionar um link de ação rápida à página *Novo tíquete* na página inicial do **Console do usuário**. Isso permite que os usuários acessem o novo formulário de tíquete com um único clique.

1. Acesse a página *Configurações da página inicial do Console do usuário*:

a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
c. No painel de **Configuração**, na *Página inicial do console do usuário*, clique em **Configurar página inicial do console do usuário**.

2. Na seção *Exibir ações rápidas*, marque a caixa de seleção ao lado de **Ação rápida de tíquete**.
3. Clique em **Salvar**.

   A configuração é salva e o painel *Configuração do Service desk* **é exibido. O** *Está com um problema?* **O botão** *Reportar* **é exibido na página inicial do Console do usuário. Quando o usuário clica nesse botão, a página** *Novo tíquete* **é exibida.**

Sobre o período de tempo limite da sessão

Por padrão, a solução desconecta o usuário automaticamente da **Console do administrador** ou da **Console do usuário** depois de uma hora de inatividade. Isso é conhecido como **Tempo limite da sessão**.

A sessão é reiniciada sempre que há interação com o servidor, por exemplo, ao recarregar uma página, salvar alterações ou passar para outra página. Se o período de tempo limite da sessão decorrer sem interação, as alterações não salvas serão perdidas e a pagina de login aparecerá. O contador de Tempo limite da sessão aparece na parte superior direita de cada console.

Para obter instruções sobre como alterar o Tempo limite da sessão, consulte:

- Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado
- Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização

Uso da pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação permite que os emissores de tíquetes do Service desk forneçam feedback sobre o tratamento dos tíquetes.

Se a Pesquisa de satisfação estiver ativada, uma mensagem de e-mail descrevendo-a será enviada imediatamente aos emissores quando um tíquete é fechado. Essa mensagem de e-mail usa o modelo de e-mail **Tíquete fechado**.

Por padrão, a pesquisa fica visível para o emissor quando este acessa um tíquete fechado pela primeira vez e continua visível até que seja respondida. Quando é concluída, a pesquisa fica oculta. As classificações e comentários da pesquisa são armazenados no tíquete e não podem ser editados pelo Service desk.

É possível executar diversos relatórios do Service desk para exibir e analisar dados da pesquisa. Além disso, você pode alterar o modelo de e-mail *Tíquete fechado* que descreve a pesquisa, alterar o rótulo da pesquisa ou impedir que ela seja exibida. Consulte:

- Execução de relatórios do Service Desk
- Configurações de modelos de e-mail
- Alteração do rótulo da pesquisa de satisfação
- Remoção do campo Pesquisa de satisfação dos tíquetes

Alteração do comportamento padrão da Pesquisa de satisfação

É possível modificar a pesquisa de satisfação alterando o aviso padrão na caixa de pesquisa. O aviso também pode ser removido e não ser exibido para o emissor do tíquete.

Alteração do rótulo da pesquisa de satisfação

O rótulo de apresentação da Pesquisa de satisfação pode ser modificado para atender às suas necessidades.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, na seção **Fila**, clique em **Modificar configurações e preferências**. Agora, na guia **Geral**, selecione **Personalizar campos da fila** ou, na seção **Fila**, clique em **Personalizar campos** para exibir a página *Personalização da fila*.
2. Na guia *Campos padrão*, clique no botão **Editar**, na linha *SAT_SURVEY*:
3. Na seção *Rótulo*, digite o novo rótulo para a caixa da pesquisa de opinião.
4. Clique no botão **Salvar** à direita do item.
5. Clique no botão **Salvar ou aplicar alterações** na parte inferior da página.

Remoção do campo Pesquisa de satisfação dos tíquetes

É possível impedir que a Pesquisa de satisfação apareça para os emissores de tíquete.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, na seção **Fila**, clique em **Modificar configurações e preferências**. Agora, na guia **Geral**, selecione **Personalizar campos da fila** ou, na seção **Fila**, clique em **Personalizar campos** para exibir a página *Personalização da fila*.
2. Na guia *Campos padrão*, clique no botão **Editar**, na linha *SAT_SURVEY*:
3. Selecione *Oculto* no menu suspenso da seção **Permissões**.
4. Clique no botão **Salvar** à direita do item.
5. Clique no botão **Salvar** na parte inferior da página.

   A Pesquisa de satisfação ficará desativada e o emissor do tíquete não a verá mais quando os tíquetes forem fechados.

Habilitação ou desabilitação da segurança para anexos do Service desk

Você pode habilitar ou desabilitar a segurança para anexos do Service Desk a fim de evitar que arquivos sejam acessados de fora do **Console do administrador** ou **Console do usuário**.

Por padrão, a segurança para anexos do Service desk é habilitada. Desabilite esse recurso se quiser que os usuários possam acessar os anexos de tíquetes por meio de links de tíquetes fora do **Console do administrador** ou do **Console do usuário**. Além disso, as configurações de segurança para anexos do Service desk são configurações de nível da solução.

Se o componente Organização estiver habilitado no seu sistema, as configurações selecionadas são aplicadas a todas as organizações.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Configurações de segurança** para exibir a página *Configurações de segurança*.
3. Em Opções de segurança, na seção *Proteger anexos no Service Desk*, escolha se deseja adicionar segurança para arquivos que estão anexados aos tíquetes do Service Desk:
   - **Marque a caixa de seleção para ativar a segurança para arquivos anexados a tíquetes. Se você escolher essa opção, os usuários só poderão acessar os arquivos anexados aos tíquetes de dentro do Console do administrador ou Console do usuário da solução.**
   - **Desmarque a caixa de seleção para permitir que o usuário acesse arquivos clicando em links de tíquetes de fora do Console do administrador ou Console do usuário.**
4. Clique em **Salvar e reiniciar serviços** para salvar as alterações e reiniciar a solução.

Uso do Painel do Service desk

O Painel do Service desk fornece uma visão geral dos tíquetes do service desk para a organização selecionada (se aplicável) ou solução.

Se o componente Organização estiver habilitado no equipamento e você estiver conectado ao Console de administrador (`http://`**appliance_hostname**`/admin`), o *Painel do service desk* exibirá informações sobre a organização selecionada. Quando você estiver conectado ao Console de administração do sistema (`http://`**appliance_hostname**`/system`), este painel exibirá informações sobre a solução, incluindo todas as organizações.

Você pode acessar o *Painel do Service desk* se uma ou mais funções associadas à sua conta de usuário conceder acesso a esse painel. Se você quiser ocultá-lo, edite suas funções de usuário, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Adição ou edição de Funções de usuário.

Tip: **DICA:** A solução atualiza periodicamente os widgets de resumo. Para atualizar a maior parte dos widgets a qualquer momento, clique no botão **Atualizar** no canto superior direito da página: . Para atualizar a maior parte dos widgets individualmente, passe o cursor sobre o widget e clique no botão **Atualizar** acima dele. Alguns widgets podem exigir etapas adicionais.

Sobre os widgets do Painel do Service desk

Os widgets do Painel do Service desk fornecem visões gerais de tíquetes do Service desk para a organização ou equipamento, conforme selecionado.

Esta seção descreve os widgets disponíveis no *Painel do Service desk*. Se o componente Organização estiver habilitado em seu equipamento, os widgets mostram as informações da organização selecionada no nível de administrador e para o equipamento no nível do sistema.

Este painel fornece uma visão geral de alto nível da sua utilização dos dispositivos. Use-os para analisar rapidamente o estado dos seus dispositivos e procurar indicadores que possam melhorar o gerenciamento de tíquetes. Por exemplo, você pode ver os números de tíquetes ativos ou vencidos por proprietário.

O título, o tipo de gráfico e o agrupamento de itens em alguns widgets podem ser atualizados. As opções de agrupamento variam um pouco entre esses widgets.

Widget	Descrição
Atalhos	Esse widget contém links para ações comuns do service desk. Use-os para iniciar rapidamente tarefas específicas, como a criação de um novo artigo da KB (Base de Conhecimento), criar o cronograma de um relatório, e assim por diante.
Visualizações	Esse widget contém links para páginas comuns e assistentes do Service desk, incluindo qualquer visualização personalizada que você criou. Use-as para navegar rapidamente para páginas específicas, como *Meus tíquetes recentes*, *Todos os tíquetes não atribuídos* e *Tíquetes concluídos hoje*. Elas também mostram o link para visualizações personalizadas, conforme aplicável. A lista de visualizações personalizadas é classificada em ordem alfabética. Se você quiser que as visualizações personalizadas apareçam em uma ordem específica, pode prefixar os nomes delas com números, conforme necessário.
Relatórios	Esse widget contém links para relatórios comuns do service desk. Use-os para gerar rapidamente um relatório específico, como *Tíquetes abertos nos últimos 7 dias pelo proprietário*, *Tíquetes abertos/divididos por proprietário*, e outros.
Tíquetes abertos hoje	Esse widget contém o número dos tíquetes do service desk que foram abertos hoje.
Tíquetes ativos por proprietário	Esses widgets exibem os números de tíquetes da Central de Serviços (ativos, fechados, vencidos, vencidos hoje, concluídos, concluídos hoje ou reabertos) agrupados em qualquer uma das seguintes categorias: • Categoria • Prioridade • Proprietário • Fila • Intervalo Os dados resultantes podem aparecer em um *Gráfico de barras* ou em um *Gráfico de rosca*. Para alterar o título do widget, escolha como você deseja agrupar os tíquetes, ou selecione o tipo de gráfico e clique em no widget. Na caixa de diálogo exibida, faça as edições e clique em **Salvar**.
Tíquetes ativos por categoria	
Tíquetes ativos por prioridade	
Tíquetes ativos	
Tíquetes fechados	
Tíquetes vencidos	
Tíquetes vencidos por proprietário	
Tíquetes vencidos hoje	
Tíquetes concluídos hoje	
Tíquetes reabertos	
Tempo médio de resolução do tíquete	Este widget exibe o número médio de dias que a resolução do tíquete leva nos últimos 30 dias,

Widget	Descrição
	agrupados em qualquer uma das seguintes categorias: • Categoria • Prioridade • Proprietário • Fila • Mês Os dados resultantes podem aparecer em um *Gráfico de barras* ou em um *Gráfico de rosca*. Para alterar o título do widget, escolha como você deseja agrupar os tíquetes, ou selecione o tipo de gráfico e clique em no widget. Na caixa de diálogo exibida, faça as edições e clique em **Salvar**.
Vencimento do tíquete	Esse widget exibe o número dos tíquetes do service desk que estão vencidos atualmente.

Personalizar o Painel do Service desk

Você pode personalizar o Painel do Service desk para mostrar ou ocultar widgets conforme necessário.

Esses widgets também estão disponíveis no painel Início, se eles estiverem instalados.

1. Acesse o *Painel do Service desk*.
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Painel**.
2. Passe o mouse sobre o widget e use um dos seguintes botões:
   # : Atualizar as informações no widget.
   # : Exibir informações sobre o widget.
   # : Remover o widget.
   # : Redimensionar o widget.
   # : Arrastar o widget para uma posição diferente na página.
3. O título, o tipo de gráfico e o agrupamento de itens em alguns widgets podem ser atualizados. Para fazer isso, clique em no widget. Na caixa de diálogo exibida, faça as edições e clique em **Salvar**.
4. Clique no botão **Personalizar** no canto superior direito da página, para ver os widgets disponíveis.
5. Para mostrar um widget que atualmente está oculto, clique em **Install** (Instalar).

Gerenciamento de tíquetes, processos e relatórios do Service Desk

Gerencie tíquetes, processo e relatórios do Service Desk usando o **Console do administrador**. Os tíquetes também podem ser gerenciados usando o **Console do usuário** e por e-mail.

Antes que seja possível gerenciar tíquetes, você deve configurar o Service desk. Consulte Configuração do Service desk.

Visão geral do ciclo de vida do tíquete do Service desk

Andamento dos tíquetes do Service desk nos diversos estágios do seu ciclo de vida.

Esses estágios incluem:

1. O tíquete é enviado pelo Console do usuário, pelo Console do administrador ou por e-mail. Consulte Criação de tíquetes a partir do Console do administrador e Console do usuário e Criação e gerenciamento de tíquetes por e-mail.
2. O tíquete é atribuído a um proprietário de acordo com as suas regras. Consulte Configurações de tíquete e Uso das Regras de tíquete.
3. O proprietário do tíquete o examina, ajusta o impacto, se necessário, e atribui uma prioridade.
4. Se os Acordos de nível de serviço estiverem ativados na fila em que os tíquetes residem, a data de conclusão do tíquete será calculada com base na prioridade.
5. Se a emissão do tíquete é simples, o proprietário resolve e fecha o tíquete, e notificações por e-mail são enviadas. Consulte Configurações de e-mail.
6. Se o tíquete é complexo, ele pode ficar aberto por determinado período e ter vários proprietários.
7. Se o proprietário é incapaz de resolver o tíquete dentro do seu limite de tempo de escalonamento, ele é escalonado. Consulte Uso do processo de escalonamento de tíquete.
8. Quando os tíquetes são fechados, usuários podem preencher uma pesquisa de satisfação para comentar sobre como o tíquete foi processado. Consulte Uso da pesquisa de satisfação.
9. O tíquete é arquivado. Consulte Arquivamento, restauração e exclusão de tíquetes.

Criação de tíquetes a partir do Console do administrador e Console do usuário

É possível criar tíquetes do Service Desk no **Console do administrador** ou no **Console do usuário**.

Os tíquetes também podem ser criados através de e-mails. Consulte Criação e gerenciamento de tíquetes por e-mail.

Criação de tíquetes a partir do Console do usuário

É possível criar tíquetes do Service Desk usando o **Console do usuário**.

Quando você cria tíquetes a partir do **Console do usuário**, suas informações do usuário são adicionadas automaticamente ao campo *Emissor* da página *Novo tíquete*.

1. Acesse a página *Novo tíquete* do Console do usuário:

a. Vá para Console do usuário: `http://`**appliance_hostname**`/user`, em que **appliance_hostname** é o nome do host da solução.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.

c. Para exibir a página *Novo tíquete* para a opção Fila > **Todas as filas**, siga um destes procedimentos:

Selecione **Escolher ação** > **Novo tíquete da fila** > **Nome da fila**.

Se você tiver um grande número de filas, use a caixa de pesquisa para encontrar rapidamente uma fila específica.

Selecione **Escolher ação** > **Novo tíquete da fila** > **Nome da fila** > **Nome do modelo de tíquete**

Selecione **Escolher ação** > **Novo tíquete do processo** > **Nome do processo**.

2. Se você estiver criando um novo tíquete a partir de um processo e o modelo de processo estiver configurado para mostrar a página de descrição do processo, revise as informações na página de descrição e clique em **Continuar**.

Essa página tipicamente exibe alguns pré-requisitos importantes que devem ser concluídos antes de criar um tíquete. Por exemplo, se o modelo de processo definir como adicionar um novo funcionário ao sistema, será possível instruir os usuários a verificar se o processo de aquisição do funcionário foi concluído e se o ID de funcionário foi criado. Para obter mais informações sobre como criar e configurar modelos de processo, consulte Adicionar, editar e permitir modelos de processo.

3. **Somente tíquetes de processo e baseados em fila**. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Título	(Obrigatório) Uma breve descrição do problema. Se a fila associada do service desk exibir esse campo, alguns momentos depois que você parar de digitar, uma lista de artigos da Base de conhecimento será exibida, associada às informações fornecidas neste campo. Os artigos sugeridos podem ajudar a descobrir mais sobre o problema que você está encontrando e a resolver o problema antes de criar um tíquete do service desk.
Resumo	Uma descrição mais detalhada do problema. Este campo inclui uma gama completa de opções de edição de texto para a formatação de seu conteúdo, como botões para texto em negrito, hiperlinks, listas ou cor do texto. Por exemplo: • Para aplicar texto em negrito a uma cadeia de texto, selecione-a no editor e clique em B. • Para adicionar imagens, clique em e forneça o URL para o arquivo de imagem, um caminho de arquivo local ou simplesmente solte a imagem na área indicada. # Você também pode copiar e colar capturas de tela diretamente no campo de texto. # Todas as imagens que você incluir dessa forma serão adicionadas como anexos de arquivo ao tíquete. Elas também serão incluídas na comunicação por e-mail, conforme aplicável. # A exclusão de uma imagem do campo de texto não remove o anexo de arquivo

Opção	Descrição
	associado. Você pode gerenciar anexos de arquivo na seção *Anexos* da página do tíquete. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk. • Para adicionar links externos, clique em . • Para inserir vídeos hospedados externamente, clique em .
Emissor	O nome de login do usuário que está enviando o tíquete. Para alterar o emissor, selecione um nome de login diferente na lista suspensa.
Impacto	O número de pessoas que estão incomodadas ou que não podem trabalhar.
Categoria	Uma classificação do problema.
Anexos	Arquivos que você deseja adicionar ao tíquete. É possível colar até cinco arquivos. Consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk.
Capturas de tela	Capturas de tela que você deseja adicionar ao tíquete. É possível colar até cinco capturas de tela no tíquete. Consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk.

4. **Somente tíquetes baseados em modelos.** Forneça as informações sobre este tíquete. Os campos de tíquete são definidos no modelo de tíquete associado.

   Para obter mais informações sobre modelos de tíquete, consulte Configurar um modelo de tíquete.

5. Execute um dos seguintes:

   # Clique em **Salvar** para gravar o tíquete e retornar à lista *Tíquete*.

   # Clique em **Aplicar alterações** para salvar o tíquete e continuar a editá-lo.

   # Clique em **Cancelar** para descartar as alterações de tíquete.

   Se outros usuários modificaram o tíquete simultaneamente, a caixa de diálogo *Notificação de atualização* é exibida, desde que a caixa de diálogo esteja ativada para a fila e você seja o proprietário do tíquete ou um administrador. Essa caixa de diálogo será exibida apenas aos administradores e aos proprietários do tíquete. Não será exibida para outros usuários. Os administradores podem habilitar ou desabilitar a mensagem de aviso de conflito para cada fila separadamente. Consulte Habilitar ou desabilitar o aviso de conflito.

Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador

É possível criar tíquetes do Service Desk na página *Tíquetes* do **Console do administrador**, quando necessário.

Quando você cria tíquetes a partir da página *Tíquete* do **Console do administrador** suas informações de usuário são adicionadas automaticamente ao campo *Emissor* da página *Novo tíquete*.

1. Acesse a página *Novo tíquete* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Para exibir a página *Novo tíquete*, execute um dos seguintes procedimentos:

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo tíquete da fila** > **Nome da fila**.

   Se você tiver um grande número de filas, use a caixa de pesquisa para encontrar rapidamente uma fila específica.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo tíquete da fila** > **Nome da fila** > **Nome do modelo de tíquete**

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo tíquete do processo** > **Nome do processo**.

2. Se você estiver criando um novo tíquete a partir de um processo e o modelo de processo estiver configurado para mostrar a página de descrição do processo, revise as informações na página de descrição e clique em **Continuar**.

   Essa página tipicamente exibe alguns pré-requisitos importantes que devem ser concluídos antes de criar um tíquete. Por exemplo, se o modelo de processo definir como adicionar um novo funcionário ao sistema, será possível instruir os usuários a verificar se o processo de aquisição do funcionário foi concluído e se o ID de funcionário foi criado. Para obter mais informações sobre como criar e configurar modelos de processo, consulte Adicionar, editar e permitir modelos de processo.

3. **Somente tíquetes de processo e baseados em fila**. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Título	(Obrigatório) Uma breve descrição do problema.
Resumo	Uma descrição mais detalhada do problema. Este campo inclui uma gama completa de opções de edição de texto para a formatação de seu conteúdo, como botões para texto em negrito, hiperlinks, listas ou cor do texto. Por exemplo: • Para aplicar texto em negrito a uma cadeia de texto, selecione-a no editor e clique em B. • Para adicionar imagens, clique em e forneça o URL para o arquivo de imagem, um caminho de arquivo local ou simplesmente solte a imagem na área indicada. # Você também pode copiar e colar capturas de tela diretamente no campo de texto. # Todas as imagens que você incluir dessa forma serão adicionadas como anexos de arquivo ao tíquete. Elas também serão incluídas na comunicação por e-mail, conforme aplicável. # A exclusão de uma imagem do campo de texto não remove o anexo de arquivo

Opção	Descrição
	associado. Você pode gerenciar anexos de arquivo na seção *Anexos* da página do tíquete. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk. • Para adicionar links externos, clique em . • Para inserir vídeos hospedados externamente, clique em .
Emissor	O nome de login do usuário que está enviando o tíquete. É possível alterar o emissor selecionando um nome de login diferente na lista suspensa. Clique em para visualizar as informações de contato do emissor. Se você estiver criando ou editando um tíquete filho a partir de um modelo de processo, você também terá a opção de definir esse campo para *Proprietário pai* ou *Emissor pai* do tíquete pai associado.
Ativo	O ativo sobre o qual as informações no tíquete se referem. Selecione um ativo na lista suspensa. Clique em para visualizar os detalhes do ativo.
Filtrar nos ativos atribuídos ao emissor	Filtre a lista de ativos com base nos ativos atribuídos ao emissor. Essa caixa de seleção é selecionada por padrão.
Dispositivo	O dispositivo sobre o qual as informações no tíquete se referem. Se qualquer dispositivo for atribuído ao remetente do tíquete, ele é listado aqui, com o dispositivo primário do remetente selecionado por padrão. Selecione um dispositivo na lista suspensa, conforme necessário. Clique em para visualizar os detalhes do dispositivo.
Filtrar em dispositivos atribuídos ao emissor	Filtre a lista de dispositivos com base nos dispositivos atribuídos ao emissor. Se qualquer dispositivo for atribuído ao remetente do tíquete, essa opção aparece selecionada por padrão nesta página. No entanto, quando você abre esse tíquete na página *Detalhe do tíquete*, essa opção não é selecionada, e o campo Dispositivo mostra o dispositivo selecionado quando o tíquete foi criado pela primeira vez. Esse é o comportamento padrão. Deixar essa caixa de seleção desmarcada impede que você selecione acidentalmente um dispositivo que pode não estar relacionado ao problema associado ao tíquete.
Impacto	O número de pessoas que estão incomodadas ou que não podem trabalhar.

Opção	Descrição
Categoria	Uma classificação do problema.
Status	O estado atual do tíquete. Esse campo não será exibido se você estiver criando ou editando um tíquete a partir de um modelo de processo.
Prioridade	A importância da prioridade do tíquete.
Proprietário	O usuário responsável pelo gerenciamento de toda a vida útil do tíquete. Se você estiver criando ou editando um tíquete filho a partir de um modelo de processo, você também terá a opção de definir esse campo para *Proprietário pai* ou *Emissor pai* do tíquete pai associado. **Tip:** **DICA:** Para atribuir rapidamente um tíquete a você mesmo, na página da lista *Tíquetes*, clique na linha que contém o tíquete.
Conclusão	A data e hora do agendamento da conclusão do tíquete. Se os Acordos de nível de serviço estiverem ativados, a data de conclusão será configurada automaticamente calculada como Nenhuma, por padrão. Se os Acordos de nível de serviço (SLA) estiverem ativados, a data de conclusão será automaticamente calculada de acordo com as configurações do SLA. A data de conclusão é calculada com base no conjunto de prioridades quando o tíquete é enviado. Se a prioridade for alterada depois do tíquete ser enviado inicialmente, a data de conclusão calculada será recalculada de acordo com a nova prioridade, mas com base na data e hora do envio original. Se a configuração do tempo de resolução do SLA for alterada, ela será aplicável apenas aos novos tíquetes. Os tíquetes antigos não são afetados. Consulte Configuração de Acordos de nível de serviço. Selecione **Data manual** para definir manualmente a data e hora de conclusão. Nesse caso, se os Acordos de nível de serviço estiverem ativados, a data e a hora de conclusão serão calculadas e exibidas como uma opção, mas não selecionadas.
Lista CC	A lista dos usuários que recebem um e-mail de notificação quando um evento de tíquete ocorre. A lista CC é enviada por e-mail com base no evento de tíquete e no **Tíquete CC** que estão sendo definidos para a configuração da função **Enviar e-mail em eventos** da fila.
Resolução	A resolução do problema associado ao tíquete.

Opção	Descrição

	Este campo inclui uma gama completa de opções de edição de texto para a formatação de seu conteúdo, como botões para texto em negrito, hiperlinks, listas ou cor do texto.
	Por exemplo:
	• Para aplicar texto em negrito a uma cadeia de texto, selecione-a no editor e clique em B.
	• Para adicionar imagens, clique em e forneça o URL para o arquivo de imagem, um caminho de arquivo local ou simplesmente solte a imagem na área indicada.
	  # Você também pode copiar e colar capturas de tela diretamente no campo de texto.
	  # Todas as imagens que você incluir dessa forma serão adicionadas como anexos de arquivo ao tíquete. Elas também serão incluídas na comunicação por e-mail, conforme aplicável.
	  # A exclusão de uma imagem do campo de texto não remove o anexo de arquivo associado. Você pode gerenciar anexos de arquivo na seção *Anexos* da página do tíquete. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk.
	• Para adicionar links externos, clique em .
	• Para inserir vídeos hospedados externamente, clique em .

Resposta predefinida	Se você quiser adicionar uma resposta automática como uma resolução para esse tíquete, clique em **Resposta predefinida** e selecione um modelo de resposta. O modelo de resposta selecionado aparece no campo **Resolução**. Você pode adicionar vários modelos de resposta como entradas de resolução. Eles são exibidos na ordem em que você os selecionou. **Tip:** **DICA:** Para criar ou editar um modelo de resposta, salve as alterações e clique em **Gerenciar**. Isso levará você para a página *Modelos de resposta*. Para obter mais informações sobre modelos de resposta, consulte Visualizar e editar modelos de resposta.
Informações de tíquetes relacionadas	Essa seção não será exibida se você estiver criando um tíquete a partir de um modelo de processo.

Opção	Descrição
Adicionar tíquete	Clique para adicionar um tíquete adicional a essas informações relacionadas ao tíquete.
Referenciadores	O **Referenciador** é um campo somente leitura que mantém uma referência para qualquer tíquete que faça referência a esse tíquete pela seção **Consulte também**.
Tíquetes mesclados	Esta seção permite que você edite a lista de tíquetes mesclados com este tíquete, conforme aplicável. Todos os tíquetes que você deseja mesclar devem pertencer à mesma fila. Quando você mescla tíquetes usando a página *Detalhes do tíquete*, o tíquete aberto se torna o tíquete primário. Todos os outros tíquetes mesclados são arquivados quando você os mescla. Para obter mais detalhes, consulte Mesclar tíquetes. Para adicionar um tíquete mesclado, clique em **Adicionar tíquetes para mesclar/Editar tíquetes mesclados** e selecione um tíquete da lista que é exibida.
Informações do processo	Essa seção será exibida somente se você estiver criando um tíquete a partir de um modelo de processo. Todas as configurações que aparecem nessa seção são somente leitura. Para obter informações completas sobre como criar e configurar modelos de processo, consulte Adicionar, editar e permitir modelos de processo.
Processo	O nome do modelo de processo associados a esse tíquete.
Tipo de processo	O tipo do processo. Em uma instalação padrão, somente o *Service desk* e a *Solicitação de software:* Tipos de processo de *Aprovação obrigatória* estão incluídos. É possível criar novos tipos de processo, conforme necessário. Por exemplo, é possível criar um tipo de processo para acessar um aplicativo específico ou um grupo de aplicativos. Para obter mais informações, consulte Definição de tipos de processo.
Status do processo	O status do fluxo de trabalho associado a esse modelo de processo. Por exemplo, *Aprovação pendente*.
Pai	O nome do tíquete pai, conforme definido no modelo de processo associado a esse tíquete.

Opção	Descrição
Aprovações de processo	Uma lista de usuários que foram atribuídos como aprovadores desse tíquete, se aplicável. • Se todas as aprovações para o tíquete forem recebidas, esta seção será exibida recolhida por padrão. Para revisá-las, clique em **Expandir**. • Se uma ou mais aprovações estiverem pendentes para este tíquete, esta seção será exibida. Para ocultá-la, clique em **Recolher**. Os aprovadores são listados em estágios, conforme definido no modelo de processo. Cada estágio pode ter um ou mais aprovadores, conforme a necessidade. As configurações relacionadas a cada aprovador e estágio também são listadas nessa seção, como tempos limite da aprovação e notificações. Ao criar um tíquete de processo, o período de tempo limite é iniciado para o primeiro aprovador. Quando esse usuário aprovar o tíquete, o tempo limite será iniciado para o seguinte, e assim por diante. Se o modelo de processo associado a esse processo indicar que o gerente do emissor do tíquete é um aprovador para uma ou mais fases, e o usuário conectado tiver uma conta de gerente associada a ele, o nome de usuário do gerente aparecerá na lista. Se a conta de usuário conectada não estiver associada a um gerente, e o modelo de processo associado especificar que o gerente do emissor deve aprovar tíquetes de processos relacionados, uma mensagem de erro será exibida quando você tenta salvar o tíquete. No entanto, se o gerente do emissor for apenas um dos aprovadores, a seção *Aprovações do processo* listará os outros aprovadores, e você poderá salvar o tíquete sem a exibição de erro.
Atividades do processo	Uma lista de atividades do processo, cada uma representando um tíquete filho e listada em estágios, conforme definido no modelo de processo. Vários tíquetes podem ser atribuídos ao mesmo estágio, se necessário. Por exemplo, se o primeiro estágio for obter equipamentos e suprimentos para uma nova contratação, você pode ter vários tíquetes secundários separados para solicitar dispositivos, equipamentos de escritório e suprimentos, todos atribuídos ao estágio 1. Ao criar um tíquete de processo, todos os tíquetes secundários atribuídos ao estágio 1 são criados automaticamente. Os tíquetes do estágio 2 são criados quando todos os tíquetes do estágio 1 são fechados; os tíquetes do estágio 3 são criados quando todos os tíquetes do estágio 2 são fechados, e assim por diante. Se qualquer uma das aprovações atingir o tempo limite, nenhum dos tíquetes filho relacionados a esse

Opção	Descrição
	estágio ou a qualquer estágio subsequente será criado.
Adicionar tíquete	Clique para adicionar um tíquete adicional a essas informações relacionadas ao tíquete.
Referenciadores	O **Referenciador** é um campo somente leitura que mantém uma referência para qualquer tíquete que faça referência a esse tíquete pela seção **Consulte também**.
Comentários	Comentários que você deseja adicionar ao tíquete. Você também pode adicionar anexos de arquivos, capturas de tela, fornecer respostas automáticas ou conteúdo de artigos da Base de conhecimento como comentários de tíquetes. Para obter mais informações, consulte: • Adição de comentários aos tíquetes • Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk Se você quiser adicionar uma resposta automática como uma resolução para esse tíquete, clique em **Resposta predefinida** e selecione um modelo de resposta. O modelo de resposta selecionado aparece no campo **Resolução**. Você pode adicionar vários modelos de resposta como entradas de resolução. Eles são exibidos na ordem em que você os selecionou. **Tip:** **DICA:** Para criar ou editar um modelo de resposta, salve as alterações e clique em **Gerenciar**. Isso levará você para a página *Modelos de resposta*. Para obter mais informações sobre modelos de resposta, consulte Visualizar e editar modelos de resposta.
Artigo da Base de conhecimento	Pesquise um artigo da Base de conhecimento e anexe seu conteúdo aos comentários do tíquete. Para obter mais informações sobre artigos da Base de conhecimento, consulte Gerenciamento de artigos da Base de conhecimento.

4. **Somente tíquetes baseados em modelos.** Forneça as informações sobre este tíquete. Os campos de tíquete são definidos no modelo de tíquete associado.

   Para obter mais informações sobre modelos de tíquete, consulte Configurar um modelo de tíquete.

5. Execute um dos seguintes:

   # Clique em **Salvar** para gravar o tíquete e retornar à lista *Tíquete*.

   # Clique em **Aplicar alterações** para salvar o tíquete e continuar a editá-lo.

   # Clique em **Cancelar** para descartar as alterações de tíquete.

Se outros usuários modificaram o tíquete simultaneamente, a caixa de diálogo *Notificação de atualização* **é exibida, desde que a caixa de diálogo esteja ativada para a fila e você seja o proprietário do tíquete ou um administrador. Essa caixa de diálogo será exibida apenas aos administradores e aos proprietários do tíquete. Não será exibida para outros usuários. Os administradores podem habilitar ou desabilitar a mensagem de aviso de conflito para cada fila separadamente. Consulte Habilitar ou desabilitar o aviso de conflito.**

6. Revise todas as alterações relatadas na caixa de diálogo *Notificação de atualização*:

Opção	Descrição
As alterações deles	Um resumo das alterações que foram enviadas por outros usuários durante o tempo em que você estava editando o tíquete.
Suas alterações	Um resumo das alterações que você está enviando para os mesmos campos listados na coluna *Alterações*. Essas alterações podem entrar em conflito com as alterações enviadas por outros usuários. **NOTA:** A caixa de diálogo resume todas as alterações feitas por outros usuários. No entanto, as suas alterações são resumidas apenas se elas estiverem em conflito com as alterações feitas por outros usuários. Além disso, se outro usuário modificou um campo, como, por exemplo, *Categoria* e você não modificou esse campo, a alteração aparece na seção *Modificado!*. A coluna *Suas alterações* exibe - -, o que indica que você não modificou o conteúdo e as mudanças do outro usuário será preservado.
Conflito!	Alterações contraditórias. Por exemplo, se você tiver alterado o tíquete *Categoria* para **Software** e outro usuário alterou a *Categoria* para **Rede**, essas mudanças podem ser resumidas na seção *Conflito!*.
Modificado!	Um resumo das alterações que não estão em conflito. Por exemplo, se você adicionou informações ao tíquete *Resumo* e um outro usuário alterou o **Impacto**, essas duas mudanças podem ser resumidas na seção *Modificado!*.

7. Execute um dos seguintes:

   # Clique em **Salvar** para gravar o tíquete e retornar à lista *Tíquete*.

   # Clique em **Aplicar alterações** para salvar o tíquete e continuar a editá-lo.

   # Clique em **Cancelar** para descartar as alterações de tíquete.

Se outros usuários modificaram o tíquete simultaneamente, a caixa de diálogo *Notificação de atualização* **é exibida, desde que a caixa de diálogo esteja ativada para a fila e você seja o proprietário do tíquete ou um administrador. Essa caixa de diálogo será exibida apenas aos administradores e aos proprietários do tíquete. Não será exibida para outros usuários. Os administradores podem habilitar ou desabilitar a mensagem de aviso de conflito para cada fila separadamente. Consulte Habilitar ou desabilitar o aviso de conflito.**

8. Revise todas as alterações relatadas na caixa de diálogo *Notificação de atualização*:

Opção	Descrição
As alterações deles	Um resumo das alterações que foram enviadas por outros usuários durante o tempo em que você estava editando o tíquete.
Suas alterações	Um resumo das alterações que você está enviando para os mesmos campos listados na coluna *Alterações*. Essas alterações podem entrar em conflito com as alterações enviadas por outros usuários. **NOTA:** A caixa de diálogo resume todas as alterações feitas por outros usuários. No entanto, as suas alterações são resumidas apenas se elas estiverem em conflito com as alterações feitas por outros usuários. Além disso, se outro usuário modificou um campo, como, por exemplo, *Categoria* e você não modificou esse campo, a alteração aparece na seção *Modificado!*. A coluna *Suas alterações* exibe - -, o que indica que você não modificou o conteúdo e as mudanças do outro usuário será preservado.
Conflito!	Alterações contraditórias. Por exemplo, se você tiver alterado o tíquete *Categoria* para **Software** e outro usuário alterou a *Categoria* para **Rede**, essas mudanças podem ser resumidas na seção *Conflito!*.
Modificado!	Um resumo das alterações que não estão em conflito. Por exemplo, se você adicionou informações ao tíquete *Resumo* e um outro usuário alterou o **Impacto**, essas duas mudanças podem ser resumidas na seção *Modificado!*.

9. Na caixa de diálogo *Atualizar notificação*, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Clique em **Manter suas alterações** para salvar as alterações que você fez. Esta opção aparece quando as alterações não entram em conflito com as alterações feitas por outros usuários.

     NOTA: Se outro usuário modificou um campo, como, por exemplo, *Categoria* e você não modificou esse campo, a alteração aparece na seção *Modificado!*. A coluna *Suas alterações* exibe - -, o que indica que você não modificou o conteúdo e as mudanças do outro usuário será preservado.
   - Clique em **Sobrescrever conflitos** para salvar as alterações que você fez no tíquete. Para todas as mudanças marcadas como **Conflito!**, suas alterações sobrescrevem as alterações feitas por outros usuários.
   - Clique em **Cancelar** para retornar à página *Detalhes do tíquete* e continuar editando o tíquete.

Criação de tíquetes a partir da página Detalhes do dispositivo

É possível criar tíquetes do Service desk para dispositivos na página *Detalhes do dispositivo*, quando necessário.

Quando você cria tíquetes do Service desk a partir da página *Detalhes do dispositivo*, as informações de usuário e dispositivo são adicionadas automaticamente ao tíquete.

1. Acesse a lista *Detalhe do dispositivo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Inventário** e em **Dispositivos**.
   c. Clique no nome de um dispositivo.
2. Na guia *Atividades*, clique em **Total de tíquetes do Service Desk** para exibir uma tabela que mostra os tíquetes relacionados ao dispositivo.
3. Clique em **Novo** para exibir a página *Novo*.

   # Se desejar criar um tíquete com base em uma fila, se houver várias filas de tíquete na organização, selecione uma fila na lista suspensa **Tíquete**.

   # Se desejar criar um tíquete com base em um modelo de processo, selecione o processo na lista suspensa **Processo**.

   A página *Detalhes do tíquete* é exibida.
4. Forneça as informações necessárias. Consulte Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador para obter uma descrição dos campos do tíquete.
5. Execute um dos seguintes:

   # Clique em **Salvar** para gravar o tíquete e retornar à lista *Tíquete*.

   # Clique em **Aplicar alterações** para salvar o tíquete e continuar a editá-lo.

   # Clique em **Cancelar** para descartar as alterações de tíquete.

   Se outros usuários modificaram o tíquete simultaneamente, a caixa de diálogo *Notificação de atualização* é exibida, desde que a caixa de diálogo esteja ativada para a fila e você seja o proprietário do tíquete ou um administrador. Essa caixa de diálogo será exibida apenas aos administradores e aos proprietários do tíquete. Não será exibida para outros usuários. Os administradores podem habilitar ou desabilitar a mensagem de aviso de conflito para cada fila separadamente. Consulte Habilitar ou desabilitar o aviso de conflito.

Criação de tíquetes a partir da página Detalhes do ativo

É possível criar tíquetes do Service desk para ativos na página *Detalhes do ativo*, quando necessário.

Quando você cria tíquetes do Service desk na página *Detalhes do ativo*, as informações do usuário e do ativo são adicionadas automaticamente ao tíquete.

1. Acesse a página *Detalhes do ativo*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Gerenciamento de ativos** e, em seguida, clique em **Ativos**.
   c. Clique no nome de um ativo.

Na seção Tíquetes do Service desk, uma tabela é exibida apresentando os tíquetes relacionados ao ativo.

2. Clique em **Novo** para exibir a página *Novo*.

   # Se desejar criar um tíquete com base em uma fila, se houver várias filas de tíquete na organização, selecione uma fila na lista suspensa **Tíquete**.

   # Se desejar criar um tíquete com base em um modelo de processo, selecione o processo na lista suspensa **Processo**.

   A página *Detalhes do tíquete* é exibida.

3. Forneça as informações necessárias. Consulte Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador para obter uma descrição dos campos do tíquete.
4. Execute um dos seguintes:

   # Clique em **Salvar** para gravar o tíquete e retornar à lista *Tíquete*.

   # Clique em **Aplicar alterações** para salvar o tíquete e continuar a editá-lo.

   # Clique em **Cancelar** para descartar as alterações de tíquete.

   Se outros usuários modificaram o tíquete simultaneamente, a caixa de diálogo *Notificação de atualização* é exibida, desde que a caixa de diálogo esteja ativada para a fila e você seja o proprietário do tíquete ou um administrador. Essa caixa de diálogo será exibida apenas aos administradores e aos proprietários do tíquete. Não será exibida para outros usuários. Os administradores podem habilitar ou desabilitar a mensagem de aviso de conflito para cada fila separadamente. Consulte Habilitar ou desabilitar o aviso de conflito.

Criação de um tíquete do Service desk a partir de um alerta

É possível criar um tíquete do Service desk de um alerta de monitoramento do servidor, com o preenchimento automático das informações do alerta nos campos no formulário do tíquete.

1. Acesse a lista *Alertas de monitoramento* de um dos seguintes modos:

   - **Se você tiver o widget *Alertas de monitoramento* instalado no *Painel* aberto, clique em Alertas de monitoramento.**
   - **Na barra de navegação esquerda, selecione Monitoramento > Alertas.**

2. Marque a caixa de seleção da linha que contém a mensagem de alerta, e selecione **Escolher ação > Novo tíquete**.

   # Se desejar criar um tíquete com base em uma fila, se houver várias filas de tíquete na organização, selecione uma fila na lista suspensa **Tíquete**.

   # Se desejar criar um tíquete com base em um modelo de processo, selecione o processo na lista suspensa **Processo**.

   Os campos *Título*, *Resumo*, *Emissor* e *Dispositivo* contém informações do alerta.

3. **Opcional**: Altere o *Título* e o *Resumo* para ficar em conformidade com os procedimentos corporativos.
4. Preencha o restante das informações necessárias para concluir o formulário, e clique em **Salvar** para salvar o tíquete e sair da página *Detalhes do tíquete* ou em **Aplicar alterações** para salvar o tíquete e continuar editando.

Opção	Descrição
Título	(Obrigatório) Uma breve descrição do problema. É possível substituir o título fornecido pelo monitoramento por um de sua escolha.
Resumo	Uma descrição mais detalhada do problema. Este campo inclui uma gama completa de opções de edição de texto para a formatação de seu

Opção	Descrição

	conteúdo, como botões para texto em negrito, hiperlinks, listas ou cor do texto.
	Por exemplo:
	• Para aplicar texto em negrito a uma cadeia de texto, selecione-a no editor e clique em B.
	• Para adicionar imagens, clique em e forneça o URL para o arquivo de imagem, um caminho de arquivo local ou simplesmente solte a imagem na área indicada.
	  # Você também pode copiar e colar capturas de tela diretamente no campo de texto.
	  # Todas as imagens que você incluir dessa forma serão adicionadas como anexos de arquivo ao tíquete. Elas também serão incluídas na comunicação por e-mail, conforme aplicável.
	  # A exclusão de uma imagem do campo de texto não remove o anexo de arquivo associado. Você pode gerenciar anexos de arquivo na seção *Anexos* da página do tíquete. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk.
	• Para adicionar links externos, clique em .
	• Para inserir vídeos hospedados externamente, clique em .

Emissor	O nome de login do usuário que está enviando o tíquete. É possível alterar o emissor selecionando um nome de login diferente na lista suspensa. Clique em para visualizar as informações de contato do emissor.
Ativo	O ativo sobre o qual as informações no tíquete se referem. Selecione um ativo na lista suspensa. Clique em para visualizar os detalhes do ativo.
Filtrar nos ativos atribuídos ao emissor	Filtre a lista de ativos com base nos ativos atribuídos ao emissor.
Dispositivo	O dispositivo sobre o qual as informações no tíquete se referem. O monitoramento fornece essas informações. Clique em para visualizar os detalhes do dispositivo.
Filtrar em dispositivos atribuídos ao emissor	Filtre a lista de ativos com base nos ativos designados para o emissor.

Opção	Descrição
Impacto	O número de pessoas que estão incomodadas ou que não podem trabalhar.
Categoria	Uma classificação do problema.
Status	O estado atual do tíquete. Esse campo não será exibido se você estiver criando ou editando um tíquete a partir de um modelo de processo.
Prioridade	A importância da prioridade do tíquete.
Proprietário	O usuário responsável pelo gerenciamento de toda a vida útil do tíquete.
Conclusão	A data e hora do agendamento da conclusão do tíquete. Se os Acordos de nível de serviço estiverem ativados, a data de conclusão será configurada automaticamente calculada como Nenhuma, por padrão. Se os Acordos de nível de serviço (SLA) estiverem ativados, a data de conclusão será automaticamente calculada de acordo com as configurações do SLA. A data de conclusão é calculada com base no conjunto de prioridades quando o tíquete é enviado. Se a prioridade for alterada depois de o tíquete ser enviado inicialmente, a data de conclusão será recalculada de acordo com a nova prioridade, mas com base na data e hora do envio original. Se a configuração do tempo de resolução do SLA for alterada, ela será aplicável apenas aos novos tíquetes. Os tíquetes antigos não são afetados. Consulte Configuração de Acordos de nível de serviço. Selecione **Data manual** para definir manualmente a data e hora de conclusão. Nesse caso, se os Acordos de nível de serviço estiverem ativados, a data e a hora de conclusão serão calculadas e exibidas como uma opção, mas não selecionadas.
Lista CC	A lista dos usuários que recebem um e-mail de notificação quando um evento de tíquete ocorre. A lista CC é enviada por e-mail com base no evento de tíquete e no **Tíquete CC** que estão sendo definidos para a configuração da função **Enviar e-mail em eventos** da fila.
Resolução	A resolução do problema associado ao tíquete. Este campo inclui uma gama completa de opções de edição de texto para a formatação de seu conteúdo, como botões para texto em negrito, hiperlinks, listas ou cor do texto.

Opção	Descrição

	Por exemplo:
	• Para aplicar texto em negrito a uma cadeia de texto, selecione-a no editor e clique em B.
	• Para adicionar imagens, clique em e forneça o URL para o arquivo de imagem, um caminho de arquivo local ou simplesmente solte a imagem na área indicada.
	  # Você também pode copiar e colar capturas de tela diretamente no campo de texto.
	  # Todas as imagens que você incluir dessa forma serão adicionadas como anexos de arquivo ao tíquete. Elas também serão incluídas na comunicação por e-mail, conforme aplicável.
	  # A exclusão de uma imagem do campo de texto não remove o anexo de arquivo associado. Você pode gerenciar anexos de arquivo na seção *Anexos* da página do tíquete. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk.
	• Para adicionar links externos, clique em .
	• Para inserir vídeos hospedados externamente, clique em .

Informações de tíquetes relacionadas	Essa seção não será exibida se você estiver criando um tíquete a partir de um modelo de processo.
Adicionar tíquete	Clique para adicionar um tíquete adicional a essas informações relacionadas ao tíquete.
Referenciadores	O **Referenciador** é um campo somente leitura que mantém uma referência para qualquer tíquete que faça referência a esse tíquete pela seção **Consulte também**.
Tíquetes mesclados	Esta seção permite que você edite a lista de tíquetes mesclados com este tíquete, conforme aplicável. Todos os tíquetes que você deseja mesclar devem pertencer à mesma fila. Quando você mescla tíquetes usando a página *Detalhes do tíquete*, o tíquete aberto se torna o tíquete primário. Todos os outros tíquetes mesclados são arquivados quando você os mescla. Para obter mais detalhes, consulte Mesclar tíquetes. Para adicionar um tíquete mesclado, clique em **Adicionar tíquetes para mesclar/Editar tíquetes mesclados** e selecione um tíquete da lista que é exibida.

Opção	Descrição
Informações do processo	Essa seção será exibida somente se você estiver criando um tíquete a partir de um modelo de processo. Todas as configurações que aparecem nessa seção são somente leitura. Para obter informações completas sobre como criar e configurar modelos de processo, consulte Adicionar, editar e permitir modelos de processo
Processo	O nome do modelo de processo associados a esse tíquete.
Tipo de processo	O tipo do processo.
Status do processo	O status do fluxo de trabalho associado a esse modelo de processo. Por exemplo, *Aprovação pendente*.
Pai	O nome do tíquete pai, conforme definido no modelo de processo associado a esse tíquete.
Aprovações de processo	Uma lista de usuários que foram atribuídos como aprovadores desse tíquete, se aplicável. Os aprovadores são listados em estágios, conforme definido no modelo de processo. Cada estágio pode ter um ou mais aprovadores, conforme a necessidade. As configurações relacionadas a cada aprovador e estágio também são listadas nessa seção, como tempos limite da aprovação e notificações. Ao criar um tíquete de processo, o período de tempo limite é iniciado para o primeiro aprovador. Quando esse usuário aprovar o tíquete, o tempo limite será iniciado para o seguinte, e assim por diante.
Atividades do processo	Uma lista de atividades do processo, cada uma representando um tíquete filho e listada em estágios, conforme definido no modelo de processo. Vários tíquetes podem ser atribuídos ao mesmo estágio, se necessário. Por exemplo, se o primeiro estágio for obter equipamentos e suprimentos para uma nova contratação, você pode ter vários tíquetes secundários separados para solicitar dispositivos, equipamentos de escritório e suprimentos, todos atribuídos ao estágio 1. Ao criar um tíquete de processo, todos os tíquetes secundários atribuídos ao estágio 1 são criados automaticamente. Os tíquetes do estágio 2 são criados quando todos os tíquetes do estágio 1 são fechados; os tíquetes do estágio 3 são criados quando todos os tíquetes do estágio 2 são fechados, e assim por diante.
Adicionar tíquete	Clique para adicionar um tíquete adicional a essas informações relacionadas ao tíquete.

Opção	Descrição
Referenciadores	O **Referenciador** é um campo somente leitura que mantém uma referência para qualquer tíquete que faça referência a esse tíquete pela seção **Consulte também**.
Comentários	Comentários que você deseja adicionar ao tíquete. Você também pode adicionar anexos de arquivos, capturas de tela, fornecer respostas automáticas ou conteúdo de artigos da Base de conhecimento como comentários de tíquetes. Para obter mais informações, consulte: • Adição de comentários aos tíquetes • Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk Se você quiser adicionar uma resposta automática como uma resolução para esse tíquete, clique em **Resposta predefinida** e selecione um modelo de resposta. O modelo de resposta selecionado aparece no campo **Resolução**. Você pode adicionar vários modelos de resposta como entradas de resolução. Eles são exibidos na ordem em que você os selecionou. **Tip:** **DICA:** Para criar ou editar um modelo de resposta, salve as alterações e clique em **Gerenciar**. Isso levará você para a página *Modelos de resposta*. Para obter mais informações sobre modelos de resposta, consulte Visualizar e editar modelos de resposta.
Artigo da Base de conhecimento	Pesquise um artigo da Base de conhecimento e anexe seu conteúdo aos comentários do tíquete. Para obter mais informações sobre artigos da Base de conhecimento, consulte Gerenciamento de artigos da Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Gerenciamento de tíquetes, processos e relatórios do Service Desk

Criação e gerenciamento de tíquetes por e-mail

É possível permitir que os usuários criem e gerenciem tíquetes por e-mail. Isso é útil para usuários sem acesso à **Console do administrador** ou **Console do usuário** da solução.

Sobre anexos em tíquetes criados por e-mail

Os usuários podem anexar arquivos com até 8 MB de tamanho aos tíquetes do Service desk enviados por e-mail.

Se o anexo exceder 8 MB em tamanho, as mensagens de e-mail serão rejeitadas. Nenhuma mensagem de erro será exibida aos usuários.

Se o appliance detectar ameaças em um anexo de arquivo incluído nos tíquetes do Service desk, o acesso ao arquivo será bloqueado e poderá ser gerenciado na página *Quarentena do antivírus*. Para obter detalhes, consulte Gerenciar anexos de arquivos em quarentena.

Ativação da criação de tíquetes por e-mail

É possível permitir que os usuários criem e gerenciem Tíquetes do Service desk por e-mail.

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, na seção **Configuração de e-mail**, clique em **Definir configurações de e-mail da fila**.
   d. Clique no nome de uma fila.
2. Na guia Geral, adicione uma conta de e-mail válida, como suporte@meudominio.com, para que o usuário envie e-mails para criar tíquetes.
3. Adicione o endereço de e-mail no campo *Endereço de e-mail alternativo*.
4. Marque a caixa de seleção **Aceitar todos os usuários como emissores**.
5. Marque a caixa de seleção **Aceitar e-mail de usuários desconhecidos**.

   Se a opção **Aceitar e-mail de usuários desconhecidos** estiver ativada na configuração da fila, qualquer e-mail enviado para a fila de Service desk para criação de um tíquete terá permissão para configurar o campo *Emissor*. Nesse caso, o nome de usuário deve ser aprovado no token **@submitter** e deve ser de um usuário existente ou o endereço de e-mail atual caso o usuário seja desconhecido.

   Se a opção **Aceitar e-mail de usuários desconhecidos** estiver desativada, o processo anterior funcionará somente se o endereço de e-mail do remetente já estiver associado a uma conta de usuário do Service desk.
6. Clique em **Salvar**.

Tíquetes criados a partir de mensagens de e-mails recebem os valores padrão para Impacto, Categoria e Prioridade definidos na página *Detalhes da fila*. O corpo da mensagem é adicionado como um comentário. O campo *Emissor* é derivado do endereço de e-mail do remetente.

Criar um tíquete por e-mail

Você pode criar rapidamente um tíquete por e-mail ao especificar o nome do modelo de tíquete na linha de assunto do e-mail.

Todas as respostas feitas ao thread de e-mail original usado para criar um tíquete ou aos e-mails enviados da Central de Serviços associados ao tíquete aparecem na guia *Comentários*. Para obter mais informações, consulte Visualização dos comentários do tíquete.

1. Faça login em sua conta de e-mail e crie uma nova mensagem de e-mail.
2. Na linha de assunto do e-mail, especifique o nome do modelo de tíquete entre chaves. Por exemplo: `{Problemas da impressora}`.

   Se você não especificar o modelo de tíquete, a solução usará o modelo de tíquete padrão associado à fila.
3. Descreva seu problema na mensagem de e-mail e envie-o para o endereço de e-mail associado à fila à qual o modelo de tíquete especificado pertence.

Para detalhes sobre como definir as configurações de e-mail da fila, consulte Definir as configurações de e-mail específicas da fila.

4. Ao receber uma confirmação por e-mail da Central de Serviços, clique no link do e-mail para analisar o conteúdo do tíquete.

   A página *Detalhes do tíquete* é exibida e mostra o tíquete recém-criado.

5. Faça todas as alterações, conforme necessário.

Para obter mais informações sobre como editar a página do tíquete, consulte Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador.

Modificação de atributos de tíquete usando e-mail

É possível alterar atributos de tíquete por e-mail usando variáveis com o símbolo **@** no início das mensagens de e-mail.

Qualquer texto após a última variável de e-mail é adicionado ao campo do tíquete *Comentário*.

Por exemplo, o seguinte texto de e-mail fecha o tíquete, altera o proprietário do tíquete e adiciona um comentário:

```
@status=closed
@owner=joe
Corrigi o problema. Se acontecer novamente, fale com Joe.
```

Campos e valores inválidos produzem erros que são enviados de volta por e-mail ao remetente usando o modelo de erro de e-mail. Para obter mais informações sobre modelos de e-mail, consulte Configuração de ativadores e modelos de e-mail.

Eliminação de um campo de tíquete usando e-mail

É possível apagar qualquer campo enviando um e-mail com a sintaxe determinada.

A sintaxe assume a forma @fieldname=. Por exemplo, esta entrada esvazia o campo *Data de conclusão*:

```
@due_date=
```

Alteração de campos de tíquete usando e-mail

É possível alterar os seguintes atributos de tíquete usando mensagens de e-mails se o valor do campo do tíquete for definido como *Modificação do usuário*.

Para obter informações sobre como alterar as permissões de um campo do tíquete, consulte Uso de aprovadores de tíquete.

Campo	Descrição
@category	Uma categoria válida.
@cc_list	Uma lista de endereços de e-mail separados por vírgula ou listas de distribuição.
@due_date	Uma data de conclusão. A data pode ser em qualquer formato. Por exemplo: 4/3/2014, 3 de abril de 2014 ou próxima quinta-feira.
@impact	Um impacto válido do tíquete.
@owner	O nome de usuário, nome completo ou endereço de e-mail do proprietário.

Campo	Descrição
@priority	Uma prioridade válida do tíquete.
@resolution	Uma solução.
@status	Um status válido do tíquete.
@submitter	O nome de usuário, nome completo ou endereço de e-mail do emissor. O endereço de e-mail é usado para os campos de nome de usuário e endereço de e-mail. O nome completo é definido para a parte do *Nome* do endereço de e-mail. Por exemplo, **nome**@domain.com.
@title	Um título para o tíquete.
@summary	Uma descrição detalhada do problema.
@asset	O ativo associado ao tíquete.
@machine	O dispositivo associado ao ticket.
@approval	O estado do processo de aprovação do tíquete. Você pode definir esse campo para um destes valores: `Aprovado`, `Rejeitado`, `Nenhum` ou `Necessita de mais informações`.
@approval_note	Uma nota associada à aprovação.
@owners_only	Indica se somente os proprietários podem comentar o tíquete por email. Quando definido como `1`, o sinalizador é `True`. Qualquer outro valor numérico define este indicador como `False`.
@custom_<number>	O valor de um campo de tíquete personalizado, onde `<number>` é o ID do campo personalizado. Por exemplo, `$ custom_2 = ABC` atribui o valor de `abc` ao campo `CUSTOM_2` do tíquete.

Alteração de campos de aprovação de tíquete usando e-mail

Os usuários designados como aprovadores de tíquete podem alterar um número de campos de aprovação usando mensagens de e-mail.

Os aprovadores podem alterar os seguintes campos de aprovação:

Campo	Descrição
@approval	Modifica o tíquete. Use um dos seguintes: **Aprovado**, **Rejeitado**, **Nenhum** ou **Necessita de mais informações**.

Campo	Descrição
@approver	Altera o aprovador do tíquete. Digite um nome de usuário do rótulo de aprovação do tíquete. Para obter instruções sobre como configurar o rótulo de aprovadores, consulte Uso de aprovadores de tíquete.
@approval_note	Digite um comentário.

Definição ou alteração dos campos personalizados usando e-mail

É possível configurar os campos personalizados dos tíquetes do Service desk por e-mail usando a sintaxe determinada.

A sintaxe assume a forma @custom_fieldname=newvalue.

Campos personalizados não podem ter espaços. Use sublinhado entre as palavras. Por exemplo: new_value.

Você também pode usar:

- @priority = high
- @priority = very_urgent

Use uma lista de valores separada por vírgulas ao selecionar campos personalizados de multisseleção. Valores inválidos em campos personalizados de seleção ou de multisseleção causam erros.

Visualização de tíquetes e gerenciamento de comentários, trabalho e anexos

Você pode navegar entre tíquetes, dispositivos e ativos relacionados aos tíquetes usando os links nas páginas de detalhes. Além disso, você pode adicionar informações de trabalho, comentário e anexos, tais como capturas de tela, aos tíquetes.

Na página de detalhe do tíquete, os dispositivos e ativos relacionados são listados e vinculados para acesso rápido. Da mesma forma, você pode acessar os tíquetes relacionados a partir das páginas de detalhes do dispositivo e do ativo. Além disso, você pode visualizar e criar tíquetes a partir das páginas de detalhes do dispositivo e do ativo.

Navegação entre tíquetes, dispositivos relacionados e ativos

Os links nas páginas de detalhes do tíquete permitem que você navegue entre os tíquetes do Service desk relacionados e os dispositivos e ativos relacionados.

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete.
2. Visualize tíquetes por emissor, ativo ou dispositivo.
   - **Clique no Histórico de tíquetes por emissor.**
   - **Clique no Histórico de tíquetes por ativo.**
   - **Clique no Histórico de tíquetes por dispositivo.**

Uma nova janela exibe todos os tíquetes para o ativo com o número, o título e o status de cada tíquete.

Para ver detalhes do tíquete, clique no link na coluna *Número* ou *Título* para exibir a página *Detalhe do tíquete*.

3. Veja tíquetes relacionados na guia *Informações sobre tíquetes relacionados*.
   - **Clique em um tíquete referenciado como** *Consulte também***.**
   - **Clique em um tíquete referenciado como um** *Referenciador***.**
   - **Clique em um tíquete referenciado como um** *Tíquete mesclado***.**
   - **Clique em um tíquete referenciado como um** *Tíquete secundário***.**
   - **Clique em um tíquete referenciado como um** *Tíquete pai***.**

   A janela *Detalhes do tíquete* **é exibida para o tíquete selecionado.**

Adição de informações de trabalho a tíquetes

Você pode adicionar informações de trabalho aos tíquetes do Service desk, como a data em que o trabalho foi iniciado ou interrompido, o total de horas gastas no tíquete e notas sobre o trabalho realizado. Estas informações estão disponíveis para emissores e proprietários de tíquete.

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete.
2. Selecione a guia **Trabalho** na parte inferior da página.
3. Clique em **Adicionar**.
4. Forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Data	A data de início do trabalho. Para alterar a data, clique no campo data e selecione uma data diferente. Para remover a data, clique em **Limpar**.
Início	A hora em que o trabalho é iniciado (formato de relógio 24 horas).
Fim	A hora em que o trabalho é encerrado (formato de relógio 24 horas).
Ajuste	A quantidade de tempo a ser adicionada ou subtraída das horas registradas. Isso pode ser útil para fins de cobrança e monitoramento. Por exemplo: o trabalho em um tíquete pode começar às 8h e terminar às 12h. Entretanto, as horas reais que um administrador passou trabalhando no tíquete podem ser só 2 horas. É possível inserir -2.0 neste campo para registrar com exatidão o tempo real gasto.

Opção	Descrição
Nota	Qualquer informação que você queira acrescentar.

5. Clique em **Adicionar trabalho**.

Uso das visualizações padrão para tíquetes

Há várias visualizações do sistema integradas que você pode usar para restringir os tíquetes exibidos na página *Tíquetes*.

1. Acesse a página *Tíquetes* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.

   A página *Tickets* mostra os tíquetes na fila padrão.
2. Para limitar os tíquetes mostrados na fila, selecione uma visualização na lista suspensa **Exibir por**.

   As visualizações integradas disponíveis são:

Grupo	Visualização
Meus tíquetes	Todos os meus tíquetes **NOTA:** Inclui todos os tíquetes que eu enviar ou possuir, ou todos dos quais eu seja o aprovador. Meus tíquetes ativos **NOTA:** Inclui todos os tíquetes que eu enviar ou a mim atribuídos, com os estados “Aberto” ou “Dividido”. Meus tíquetes enviados hoje Meus tíquetes concluídos hoje Meus tíquetes vencidos Meus tíquetes recentes
Meus tíquetes por estado	Meus tíquetes em estado aberto Meus tíquetes em estado dividido Meus tíquetes em estado fechado Meus tíquetes em estado não fechado
Meus tíquetes por status	**NOTA:** Essa opção é exibida somente ao visualizar uma fila específica. Meus novos tíquetes Meus tíquetes abertos Meus tíquetes fechados Meus tíquetes que requerem mais informações
Todos os tíquetes	Todos os tíquetes Todos os tíquetes não atribuídos ativos

Grupo	Visualização
	NOTA: Inclui todos os tíquetes sem proprietário e em estado aberto ou dividido. Disponível apenas se o usuário conectado for um dos proprietários da fila selecionada. Todos os tíquetes enviados hoje Todos os tíquetes concluídos hoje Todos os tíquetes vencidos
Meus tíquetes de processo por tipo	Meus tíquetes de processo de solicitação de serviço Minha solicitação de software: Tíquetes de processo com aprovação necessária
Todos os tíquetes por estado	Todos os tíquetes em estado aberto Todos os tíquetes em estado dividido Todos os tíquetes em estado fechado Todos os tíquetes em estado não fechado
Todos os tíquetes por status	**NOTA:** Essa opção é exibida somente ao visualizar uma fila específica. Todos os novos tíquetes Todos os tíquetes abertos Todos os tíquetes fechados Todos os tíquetes que requerem mais informações
Todos os tíquetes de processo por tipo	Todos os tíquetes de processo de solicitação de serviço Todas as solicitações de software: Tíquetes de processo com aprovação necessária
Tíquetes dos meus funcionários por estado	**NOTA:** Esta opção é exibida somente quando: • Sua conta de usuário tem uma função de gerente, e uma ou mais contas de funcionário associadas a ela. • Você está usando o **Console do usuário**. **NOTA:** Os administradores podem desativar esse recurso na página *Configurações da fila*. Tíquetes dos meus funcionários: Aberto Tíquetes dos meus funcionários: Dividido Tíquetes dos meus funcionários: fechado Tíquetes dos meus funcionários: Não fechado
Rótulo do emissor	<rótulo do emissor>
Exibição personalizada	Lista de exibições personalizadas disponíveis.

Grupo	Visualização
	NOTA: Essa opção será exibida apenas se houver algumas exibições personalizadas criadas pelo usuário conectado.

Definir a visualização personalizada como padrão. Consulte Definir uma exibição como padrão para tíquetes.

Criar exibições de filtro para os tíquetes

É possível criar visualizações personalizadas para restringir o tipo ou número de tíquetes do Service desk exibidos na página *Tíquetes*. Isso lhe permite visualizar apenas os tíquetes que você deseja ver.

NOTA: As exibições personalizadas estão disponíveis apenas nas contas de usuário em que foram criadas. Elas não estão disponíveis para múltiplas contas de usuário. Para permitir que outros usuários acessem uma exibição que você criou, envie a eles a URL da exibição personalizada.

1. Acesse a página *Tíquetes* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
2. Selecione a guia **Filtro** acima da lista.

   O painel *Exibição personalizada* é exibido.

3. Especifique os critérios de uso para a exibição personalizada. Por exemplo, você pode criar uma exibição personalizada mostra os tíquetes abertos com a prioridade Alta.
4. Clique em **Pesquisar** para confirmar os resultados.
5. Clique em **Salvar filtro** para salvar a exibição personalizada.

Definir a visualização personalizada como padrão. Consulte Definir uma exibição como padrão para tíquetes.

Definir uma exibição como padrão para tíquetes

É possível definir uma exibição como padrão da página *Tíquetes* do Service desk. A exibição padrão é específica do usuário e deve ser configurada para cada usuário independentemente.

1. Acesse a página *Tíquetes* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.

2. **Opcional**: Clique na guia **Filtro** acima da lista e escolha as configurações para o filtro. Consulte Criar exibições de filtro para os tíquetes.
3. Selecione **Escolher ação** > **Definir exibição padrão** > **Definir visualização atual como padrão**.

   A exibição atual é salva como a exibição padrão do usuário conectado para as listas de *Tíquetes*.

Adição de comentários aos tíquetes

À medida que um tíquete é processado, é possível adicionar comentários para fornecer informações adicionais para ele.

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete.
2. Clique na guia **Comentários e anexos** na parte inferior da página de detalhes do tíquete, se ainda não estiver selecionada.
3. Digite o comentário na caixa de texto **Comentário**.

   Este campo inclui uma gama completa de opções de edição de texto para a formatação de seu conteúdo, como botões para texto em negrito, hiperlinks, listas ou cor do texto.

   Por exemplo:

   # Para aplicar texto em negrito a uma cadeia de texto, selecione-a no editor e clique em **B**.
   # Para adicionar imagens, clique em e forneça o URL para o arquivo de imagem, um caminho de arquivo local ou simplesmente solte a imagem na área indicada.
     # Você também pode copiar e colar capturas de tela diretamente no campo de texto.
     # Todas as imagens que você incluir dessa forma serão adicionadas como anexos de arquivo ao tíquete. Elas também serão incluídas na comunicação por e-mail, conforme aplicável.
     # A exclusão de uma imagem do campo de texto não remove o anexo de arquivo associado. Você pode gerenciar anexos de arquivo na seção *Anexos* da página do tíquete. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk.
   # Para adicionar links externos, clique em .
   # Para inserir vídeos hospedados externamente, clique em .
4. Marque a caixa de seleção **Proprietários somente** para designar o comentário como oculto para não proprietários, por exemplo, emissores, e visível apenas para os proprietários do tíquete.
5. Se quiser adicionar um anexo ao tíquete, clique em **Adicionar anexo** e selecione o arquivo para anexar.

   Você pode adicionar até cinco arquivos como anexos a cada tíquete. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk

6. Se quiser adicionar uma captura de tela ao tíquete, clique em **Colar captura de tela** e cole a captura de tela na caixa de diálogo exibida.

   É possível adicionar até cinco capturas de tela no tíquete. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk

7. Se quiser adicionar uma resposta automática como um comentário a esse tíquete, clique em **Resposta predefinida** e selecione um modelo de resposta.

O modelo de resposta selecionado aparece no campo Comentários. Você pode adicionar vários modelos de resposta como comentários. Eles são exibidos na ordem em que você os selecionou.

Tip: **DICA:** Para criar ou editar um modelo de resposta, salve as alterações e clique em **Gerenciar**. Isso levará você para a página *Modelos de resposta*.

Para obter mais informações sobre modelos de resposta, consulte Visualizar e editar modelos de resposta.

8. Se quiser adicionar o conteúdo de um artigo da Base de conhecimento como um comentário a esse tíquete, clique em **Artigo da Base de conhecimento** e selecione um tópico aplicável.

   O conteúdo do artigo selecionado aparece no campo Comentários.

   Para obter mais informações sobre artigos da Base de conhecimento, consulte Gerenciamento de artigos da Base de conhecimento.

9. Se você estiver visualizando um tíquete para a qual já forneceu comentários e quiser editar seus próprios comentários, poderá fazer isso se a fila associada ao tíquete estiver configurada para permitir que os usuários editem seus comentários. Para obter informações sobre como configurar as preferências de fila, consulte Configuração das filas de tíquetes.
10. Se você estiver visualizando um tíquete que enviou e deseja editar comentários de outros usuários, poderá fazer isso se a fila associada ao tíquete estiver configurada para permitir que os técnicos editem os comentários enviados por outros usuários. Para obter informações sobre como configurar as preferências de fila, consulte Configuração das filas de tíquetes.
11. Se sua conta tiver uma função de gerente, a fila associada ao tíquete será configurada para permitir que os gerentes editem comentários de tíquetes de funcionários, e se você estiver visualizando um tíquete enviado por seu funcionário, poderá adicionar ou editar os comentários, adicionar anexos de arquivo ou capturas de tela ao tíquete, conforme necessário. Para obter informações sobre como configurar as preferências de fila, consulte Configuração das filas de tíquetes.
12. Se houver um artigo da Base de conhecimento relacionada para ser anexado aos comentários do tíquete, selecione-o na lista suspensa. É possível digitar uma palavra de pesquisa para localizar um artigo específico.
13. Clique em **Enviar comentário** para salvar o comentário recém-adicionado.

    NOTA: Os comentários são salvos independentemente das demais informações do tíquete. Se as notificações por e-mail baseadas em comentários estiverem ativadas, os usuários inscritos receberão o e-mail instantaneamente para o comentário adicionado. Quando usuários respondem a uma notificação por e-mail enviada sobre um tíquete existente, apenas o texto novo que os usuários digitarem acima da linha resposta será adicionado como comentário.

Adição de comentários somente de proprietário a tíquetes

Você pode adicionar comentários aos tíquetes que ficam ocultos para não proprietários, como emissores, e visíveis apenas aos proprietários dos tíquetes.

Ao adicionar comentários somente de proprietário, não se esqueça de que outros proprietários de tíquetes têm permissão para alterar essa configuração. Os comentários somente de proprietário tornam-se visíveis para outros usuários quando a configuração é alterada.

A Quest recomenda as melhores práticas a seguir para os comentários somente de proprietário:

- Seja sempre criterioso ao adicionar comentários.
- Tenha uma política clara e bem documentada para a configuração *Proprietários somente*.

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.

c. Clique no título de um tíquete.

2. Clique na guia **Comentários e anexos** na parte inferior da página de detalhes do tíquete, se ainda não estiver selecionada.
3. Marque a caixa de seleção **Proprietários somente** e adicione o comentário, a referência ao artigo da base de conhecimento ou o anexo.

> **NOTA:** A caixa de seleção **Proprietários somente** pode ser ativada por padrão marcando a caixa de seleção **Comentários do proprietário do tíquete padrão para visibilidade de Proprietários somente** na página de detalhes da fila. Consulte Configuração das filas de tíquetes.

4. Clique em **Enviar comentário**.

> **NOTA:** Os comentários são salvos independentemente das demais informações do tíquete.

O comentário é adicionado ao tíquete. Ele fica visível apenas para proprietários de tíquetes, a menos que um usuário com as permissões apropriadas desmarque a caixa de seleção ***Proprietários somente*****.**

Visualização dos comentários do tíquete

À medida que um tíquete é processado, são exibidos comentários quando a guia **Comentário** é selecionada. Eles também são mostrados na guia **Histórico** junto com outros itens do histórico.

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete.
2. Na parte inferior da página *Detalhes do tíquete*, selecione a guia **Comentários e anexos**.

   A lista de comentários que pertencem ao tíquete é exibida abaixo da guia Comentários.
3. Marque a caixa de seleção **Mostrar apenas anexos** para filtrar a lista de comentários e exibir somente comentários com anexos.

Adicionar ou excluir capturas de tela e anexos dos tíquetes do Service desk

Você pode colar até cinco capturas de tela em cada tíquete do Service desk. Além disso, você pode adicionar até cinco arquivos como anexos a cada tíquete.

Para colar capturas de tela em tickets:

- O conteúdo que você deseja capturar deve estar visível na sua tela e você deverá ser capaz de salvar a captura de tela na área de transferência do computador.
- Você deve acessar o **Console do administrador** usando um navegador compatível, exceto Safari. Para obter uma lista completa dos navegadores com suporte, consulte as *Especificações técnicas*.

> **NOTA:** O recurso de colar capturas de tela fica oculto se você estiver usando uma versão anterior ou um navegador não suportado. No entanto, você ainda poderá anexar capturas de tela aos chamados como arquivos.

Para anexar arquivos, você deve ser capaz de navegar até os arquivos do **Console do administrador**. Pode-se anexar arquivos com até 8 MB de tamanho.

Quando você adiciona capturas de tela e anexos a um tíquete, eles são listados em uma seção separada da tela do tíquete. Você também pode adicionar imagens (incluindo capturas de tela) diretamente nos campos *Resumo* e *Comentário*. Para obter mais informações, consulte Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador.

1. Com o conteúdo que deseja capturar visível, execute um dos procedimentos descritos a seguir para salvar a imagem na área de transferência do computador:

   # No Windows, pressione a tecla **Prnt Scrn** ou **Print Screen**.

   # No Mac, mantenha pressionadas as teclas a seguir: **Command**, **Shift** e **3**.

   A captura de tela é copiada para a área de transferência do computador.

2. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:

   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.

   c. Para exibir a página *Detalhes do tíquete*, execute um dos seguintes procedimentos:

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo tíquete da fila** > **Nome da fila**.

   Se você tiver um grande número de filas, use a caixa de pesquisa para encontrar rapidamente uma fila específica.

   # Clique no nome de um tíquete.

3. Anexar um arquivo ao tíquete:

   a. Na página *Detalhes do tíquete*, role para baixo até a seção *Anexos* da guia *Comentários e anexos* e clique em **Adicionar anexo**.

   b. Na caixa de diálogo Navegador de arquivos que aparece, selecione e abra o arquivo que você deseja anexar ao tíquete.

   Você pode adicionar até cinco arquivos como anexos a cada tíquete.

   Se o appliance detectar ameaças em um anexo de arquivo incluído nos tíquetes do Service desk, o acesso ao arquivo será bloqueado e poderá ser gerenciado na página *Quarentena do antivírus*. Um link *Quarentena* é exibido ao lado do nome do arquivo, permitindo que você vá para a página *Quarentena do antivírus*. Quando um arquivo em quarentena é liberado, o acesso ao arquivo é restaurado. Para obter detalhes, consulte Gerenciar anexos de arquivos em quarentena.

   O navegador de arquivos é fechado e o nome do arquivo do anexo é exibido na seção *Anexo*, em Adicionar anexo.

   c. Na parte inferior da página, clique em **Enviar comentário** e em **Aplicar alterações**.

   O anexo de arquivo é adicionado ao tíquete.

4. Adicione uma captura de tela ao tíquete.

   a. Na página *Detalhes do tíquete*, role para baixo até a parte inferior da página, e na guia *Comentários e anexos*, na seção *Anexo*, clique em **Colar captura de tela**.

   A caixa de diálogo *Colar captura de tela* é exibida.

   b. Faça uma captura de tela e copie-a para a área de transferência.

   c. Utilize uma das seguintes combinações de teclas para colar a captura de tela na janela de diálogo:

   # No Windows, mantenha pressionada a tecla **Ctrl** e, em seguida, pressione a tecla **V**.

   # No MAC, mantenha pressionada a tecla **command** e, em seguida, pressione **V**.

   A captura de tela é exibida na caixa de diálogo *Colar captura de tela*.

d. Clique em **Adicionar captura de tela**.

A caixa de diálogo *Colar captura de tela* **é fechada e o nome do arquivo atribuído à captura de tela é exibido na seção** *Anexo*, **em Colar captura de tela. Você pode adicionar até cinco capturas de tela a cada tíquete.**

e. No final da página, clique em **Aplicar alterações**.

A captura de tela é adicionada ao tíquete.

5. Exclua uma captura de tela ou um anexo de arquivo de um tíquete:
   a. Na página *Detalhes do tíquete*, role para baixo até a seção *Anexos* da guia *Comentários e anexos*.
   b. Para excluir um anexo de arquivo, em **Adicionar anexo**, localize o arquivo que você deseja excluir, e clique em à direita do nome do arquivo.
   c. Para excluir uma captura de tela, em **Colar captura de tela**, localize o arquivo que contém a captura de tela que você deseja excluir, e clique em à direita do nome do arquivo.
   d. No final da página, clique em **Aplicar alterações**.

   O arquivo é excluído do tíquete.
6. Na parte inferior da página, clique em **Salvar** para salvar as alterações no tíquete.

Visualização do histórico de atividade do tíquete

A guia de histórico exibe todo o histórico das atividades realizadas para o tíquete. Inclui atualizações em todos os campos de detalhes do tíquete e comentários.

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete.
2. Na parte inferior da página de detalhes do tíquete, selecione a guia **Histórico**.

Enviar informações do tíquete por e-mail

As informações de tíquetes do Service desk podem ser enviadas por e-mail manualmente a destinatários, conforme necessário.

O conteúdo e formato do e-mail são controlados pelo modelo de notificação *Enviar tíquete por e-mail manualmente*. **Além disso, o token** *$ticket_fields_visible* **no modelo exibe todos os campos que estão visíveis ao usuário conectado que está enviando o e-mail. Consulte Configuração de ativadores e modelos de e-mail.**

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete.
2. Selecione **Escolher ação** > **Enviar tíquete por e-mail**.
3. Na página *Enviar tíquete por e-mail*, insira o **Endereço de e-mail** do destinatário e atualize o **Assunto**, se necessário.
4. Clique em **Enviar**.

As informações de tíquetes são enviadas por e-mail ao recipiente especificado.

Executar ações de dispositivo a partir de tíquetes

Para dispositivos que estão atribuídos aos tíquetes do Service desk, você pode executar Ações de dispositivos da página *Ticket Detail*.

- Ações do dispositivo foram adicionadas. Consulte a ação *Ações do dispositivo* do Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização.
- Dispositivos foram atribuídos a tíquetes.
- Você está acessando o **Console do administrador** usando um navegador aprovado. Consulte https://support.quest.com/kb/148787.

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete.
2. Selecione uma Ação do dispositivo na lista suspensa *Ação* imediatamente abaixo da lista suspensa *Dispositivo*.

   A Ação do dispositivo tentará automaticamente executar no dispositivo remoto imediatamente.

Mesclar tíquetes

Se tiver um número de tíquetes relacionados que ainda estão ativos, em vez de gerenciá-los separadamente, você poderá mesclá-los em um único tíquete e gerenciar esse tíquete sem perder a trilha de tíquete de todos os tíquetes mesclados (unidos).

Quando você mesclar tíquetes, selecione um tíquete primário. Os tíquetes restantes são arquivados automaticamente. Todo o histórico relacionado aos tíquetes mesclados permanece inalterado. O histórico do tíquete também indica quando um tíquete é mesclado.

Você pode mesclar apenas tíquetes que existem na mesma fila. Os tíquetes pertencentes à mesma fila, mas criados com modelos diferentes, podem ser mesclados. Os campos associados ao modelo de tíquete primário são preservados, enquanto os campos de tíquete filho são removidos e arquivados. Este recurso está disponível apenas quando o arquivamento de tíquetes está habilitado.

Não é possível mesclar tíquetes de serviço, pai, filho e já mesclados. Apenas os tíquetes sem um pai e sem um filho podem ser mesclados.

É possível cancelar a mesclagem dos tíquetes, caso seja necessário. Todos os usuários em um lista CC de tíquetes, que são adicionados durante o processo de mesclagem, permanecem na lista se o tíquete se torna não mesclado.

Ativar mesclagem de tíquetes

Você pode ativar a mesclagem de tíquetes para a Central de Serviços ou, se o componente Organização estiver ativado, para a Central de Serviços da organização selecionada.

1. Acesse a página *Configurações do Service desk*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.

c. No painel **Configuração**, na seção Configurações, clique no link **Ativar arquivamento de tíquete**.

2. Na guia *Arquivamento/mesclagem de tíquete*, marque a caixa de seleção **Ativado**.

Mesclar tíquetes a partir da página de lista Tíquetes

Você pode usar a página de lista *Tíquetes* para mesclar tíquetes e especificar um tíquete primário.

1. Selecione os tíquetes que deseja mesclar.
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Clique em **Service Desk** para exibir a página *Tíquetes*.
   c. Na página de lista *Tíquetes*, clique em **Fila** e selecione a fila que contém os tíquetes que estão prestes a serem mesclados.
   d. Selecione todos os tíquetes que deseja mesclar.
2. Mescle os tíquetes selecionados.
   a. No menu *Escolher ação*, selecione **Mesclar tíquetes**.

      A caixa de diálogo *Mesclar tíquetes* **é exibida.**

   b. Na caixa de diálogo *Mesclar tíquetes*, especifique o tíquete a ser selecionado como o tíquete primário e clique em **Salvar**.

      A caixa de diálogo *Mesclar tíquetes* **é fechada e a caixa de mensagem** *Confirmar* **é exibida, indicando que todos os tíquetes (exceto os tíquetes primários) estão prestes a serem arquivados.**

   c. Na caixa de mensagem *Confirmar*, clique em **Sim** para prosseguir com a mesclagem.

Mesclar tíquetes a partir da página Detalhes do tíquete

Você pode mesclar um ou mais tíquete com o tíquete que você está visualizando na página *Detalhes do tíquete*. Todos os tíquetes que você deseja mesclar devem pertencer à mesma fila.

Quando você mescla tíquetes usando a página *Detalhes do tíquete*, o tíquete aberto se torna o tíquete primário. Todos os outros tíquetes mesclados são arquivados quando você os mescla. Para obter mais detalhes, consulte Mesclar tíquetes.

1. Abra um tíquete que você deseja mesclar com um ou mais tíquetes.
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete.

   A página *Detalhes do tíquete* **é exibida.**
2. Mescle um ou mais tíquetes com o tíquete selecionado.
   a. Na página *Detalhes do tíquete*, na guia *Informações de tíquetes relacionadas*, clique em **Adicionar tíquetes para mesclar/Editar tíquetes mesclados** e selecione um tíquete na lista que aparece.
   b. Adicione mais tíquetes mesclados, conforme necessário.
3. Verifique se o processo de mesclagem de tíquetes aparece no histórico de tíquetes.
   a. Na página *Detalhes do tíquete*, abra a guia *Histórico* e marque a caixa de seleção **Mostrar histórico de tíquetes mesclados**.
   b. Na guia *Histórico*, examine as entradas relacionadas aos tíquetes mesclados, conforme aplicável.

Uso do processo de escalonamento de tíquete

O processo de escalonamento de tíquetes do Service desk é um mecanismo para alertar a equipe e os supervisores do Service desk quando um tíquete é ignorado por um determinado período de tempo.

Quando um tíquete cumpre determinados critérios, o e-mail é enviado ao grupo especificado, alertando-o que o tíquete foi ignorado. É uma forma de monitorar os contratos de nível de serviço e notificar automaticamente os membros apropriados da equipe quando um tíquete não tiver sido tratado adequadamente.

O e-mail de escalonamento é enviado no final do tempo limite de escalonamento para tíquetes com:

- Status **Aberto**.
- Prioridade que inclui o tempo de escalonamento.

O exemplo abaixo mostra os status, prioridades e configurações de escalonamento padrão de tíquetes. Essas definições orientam o Service desk a enviar um e-mail de escalonamento dos tíquetes com status e estado **Aberto** e prioridade **Alta**, após 30 minutos de inatividade.

Você pode:

- Configurar e-mail de escalonamento de tíquetes com outras prioridades.
- Alterar os limites de tempo do escalonamento.
- Determinar quem recebe o e-mail de escalonamento.
- Personalizar o formulário de e-mail de acordo com a necessidade.

NOTA: Escalonamento de tíquetes e Acordos de nível de serviço são duas atividades de notificação separadas. As notificações de escalonamento de tíquete baseiam-se na duração de um tíquete que tenha sido aberto, ao passo que as notificações do Acordo de nível de serviço baseiam-se na data de conclusão de um tíquete. O escalonamento de tíquetes não leva em consideração horário comercial e feriados.

Noções básicas dos estados de tíquetes

Os estados dos tíquetes do Service desk identificam o estado atual do tíquete. Os estados incluem **Aberto**, **Dividido** e **Fechado**.

Os tíquetes só poderão ser escalonados se estiverem no estado **Aberto**. Esse requisito não é configurável.

NOTA: Usando as configurações padrão, os tíquetes devem ter a prioridade **Alta** e o status **Aberto** para serem escalonados.

Noções básicas de limite de tempo do escalonamento

Assim que o estado **Aberto** é designado a um tíquete do Service desk, um cronômetro começa a fazer a contagem até o limite de tempo do escalonamento.

Qualquer alteração no tíquete restaura o contador. Quando o tempo se esgota, é enviado um e-mail de escalonamento e o contador recomeça. Se não houver nenhuma mudança no tíquete, o contador será restaurado. Um e-mail de escalonamento é enviado toda vez que o limite de tempo de escalonamento é alcançado. Por padrão, o e-mail de escalonamento é enviado a cada 30 minutos até o tíquete ser alterado.

Noções básicas sobre escalonamento

No escalonamento dos tíquetes do Service desk, as mensagens de e-mail são enviadas aos destinatários como especificadas nas configurações da fila.

Você pode optar por enviar o e-mail de escalonamento para:

- Proprietário
- Emissor
- Usuário com capacitação técnica para resolver problemas
- Usuário com autoridade para dedicar mais recursos ao problema

A seção *Enviar e-mail em eventos* da página *Detalhes da fila* e a lista **CC de categoria** de cada tíquete determinam quem recebe as mensagens de e-mail de escalonamento.

Alteração das configurações do escalonamento de tíquetes

As configurações de escalonamento de tíquetes do Service desk determinam as ações tomadas quando a prioridade do tíquete ou status muda.

O e-mail de escalonamento é enviado aos tíquetes com prioridade **Alto** que passaram do status **Novo** para **Aberto**. Se o dono do bilhete não responder a um tíquete em 30 minutos, você poderá alterar as configurações de escalonamento para tornar o tíquete qualificado para escalonamento.

Alteração da lista de destinatários de e-mail para escalonamento

É possível alterar os destinatários de e-mail usados para o escalonamento de tíquete do Service desk, quando necessário.

Se você estiver usando as configurações padrão, altere o status do tíquete de **Novo** para **Aberto**. Se você tiver alterado as configurações padrão, verifique se ao menos um status tem estado **Aberto** e o atribua ao tíquete. Consulte Configurações de tíquete.

(Opcional) Atribua o estado **Aberto** aos tíquetes por padrão ou crie uma política exigindo que os proprietários de tíquetes alterem seus status assim que tiverem propriedade.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
    c. Na página **Configuração do Service Desk**, na seção *Configuração de e-mail*, clique no link *Configurar e-mail em eventos*.
    d. Clique no nome de uma fila.
2. Na seção *Enviar e-mail em eventos*, marque as caixas de seleção apropriadas para adicionar proprietários, emissores, aprovadores, membros de Tíquete CC e membros da categoria CC como destinatários do e-mail de escalonamento.
3. Clique em **Salvar**.

Alterar os limites de tempo de resposta e resolução

É possível alterar os limites de tempo usados para escalonamento de tíquete, quando necessário.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.

c. No painel *Configuração do Service Desk*, na seção Filas, clique no link *Configurar SLAs*

d. Clique no nome de uma fila.

2. Na guia *Acordo de nível de serviço*, altere o tempo nos campos **Tempo de resposta** e **Tempo de resolução** para alterar a prioridade.
3. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Alteração da mensagem de e-mail padrão de escalonamento

É possível alterar o texto da mensagem de e-mail enviada automaticamente quando os tíquetes do Service desk são escalonados.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel *Configuração do Service Desk*, na seção *Configuração de e-mail*, clique no link **Configurar e-mail em eventos**.
   d. Selecione o nome da fila.
2. Na guia *E-mail em eventos*, clique em **Personalizar e-mails** para exibir a página *Notificações por e-mail do Service Desk* **ou** acesse Configuração > Configuração de e-mail > Definir configurações de e-mail em fila > Enviar e-mail em eventos
3. Edite a mensagem de *Tíquete escalonado* conforme necessário.
4. Clique em **Salvar**.

Para obter mais informações sobre a mensagem *Escalonamento de tíquete*, consulte Configuração de ativadores e modelos de e-mail.

Uso de processos do Service desk

Um processo do Service Desk é uma coleção de tíquetes que aparecem em ordem predefinida e que permite monitorar tarefas que requerem várias etapas ou atividades para serem concluídas.

Por exemplo, considere as tarefas necessárias para preparar os sistemas e equipamentos para novas contratações:

- Identificar o espaço do escritório e requisitos de móveis
- Configurar o serviço telefônico
- Obter dispositivos e software
- Configurar credenciais da rede
- Preencher a papelada necessária para a contratação

Você pode criar um modelo de processo que inclua todas essas atividades necessárias como atividades secundário. Em seguida, ao criar tíquetes com base nesse modelo de processo, os tíquetes secundários são criados automaticamente para todas as tarefas necessárias em cada estágio do processo.

Para configurar um modelo de processo do Service desk, consulte Adicionar, editar e permitir modelos de processo.

Adicionar, editar e permitir modelos de processo

É possível adicionar modelos de processo ao service desk. Para que um modelo de processo seja ativado e esteja disponível para que usuários finais criem tíquetes com base nesse processo, pelo menos um tíquete pai deve ser incluído.

1. Acesse o assistente *Criar modelo de processo* do service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. Na seção *Modelo de processo*, clique em *Definir fluxo de trabalho da fila e criar regras de propriedade de tíquete*
   d. Para criar um novo modelo de processo, na página *Modelos de processo*, selecione **Escolher ação** > **Novo**.
   e. Para editar ou copiar um modelo de processo existente, na página *Modelos de processo*, clique em um nome de modelo de processo.

   O assistente *Criar modelo de processo* **é exibido, com a página** *Definir modelo de processo* **aberta.**
2. Para copiar um modelo de processo existente, na página *Definir modelo de processo*, clique em **Duplicar**.

   Uma cópia do modelo de processo duplicado será exibida. Enquanto o modelo de processo duplicado estiver desativado, todas as outras opções permanecerão as mesmas do modelo original. Ao terminar a atualização da versão duplicada, você poderá selecionar a opção Ativado na página *Etapa 6 de 6 - Opções de publicação***.**
3. Na guia *Etapa 1 de 6 - Definir modelo*, especifique as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	Um nome que descreva o processo no geral, por exemplo: Nova contratação, Rescisão de funcionário ou Mudança de escritório.
Descrição	Uma descrição do processo. Para descrições mais longas, este campo se expande automaticamente conforme você digita.
HTML/Markdown	Se a descrição contém rich text. Algumas descrições de processo podem ser maiores que outras; assim, a formatação de elementos de texto específicos pode melhorar a leitura geral e ajudar na compreensão do processo pelo usuário final. É possível utilizar a sintaxe do Markdown para formatar o conteúdo da caixa *Descrição*. Por exemplo: `<h1> Antes de continuar:</h1>` `<h1><ol>` `<li>Certifique-se de que o processo de aquisição de novo funcionário seja finalizado pelo RH.` `<li>Certifique-se de que o ID de funcionário exista para novo funcionário  ` `<b>Se você não possuir um ID de funcionário, contate o RH.</b>` `</ol></h1>`

Opção	Descrição
	Para obter mais informações sobre a sintaxe do Markdown, acesse http://daringfireball.net/projects/markdown/syntax.
Tipo de processo	O tipo do processo. Em uma instalação padrão, somente a *Solicitação de serviço* e a *Solicitação de software:* Tipos de processo de *Aprovação obrigatória* estão incluídos. É possível criar novos tipos de processo, conforme necessário. Por exemplo, é possível criar um tipo de processo para acessar um aplicativo específico ou um grupo de aplicativos. Para obter mais informações, consulte Definição de tipos de processo.
Permitir que tíquetes secundários herdem campos no momento da criação do tíquete pai	Selecione essa opção se quiser ativar uma opção em tíquetes secundários para herdar valores de campo de seus tíquetes primários que pertençam à mesma fila. Somente os valores que existem em tíquetes primários quando tíquetes secundários são criados podem ser herdados. Quaisquer alterações subsequentes nos valores do campo do tíquete primário não são propagadas para tíquetes secundários que tenham essa opção selecionada. Os valores de campo herdados são especificados por tíquete, conforme você configura cada tíquete.

Clique em **Salvar e continuar**.

4. Na guia *Etapa 2 de 6 - Tíquetes primários/secundários* que aparece no assistente *Criar modelo de processo*, associe um tíquete primário a este modelo de processo.
   a. **Solicitação de software: Apenas tipos de processo que requerem aprovação**. Esse tipo de processo é destinado para a criação de modelos de processo especiais que podem ser usados para configurar os downloads do usuário que requerem uma ou mais aprovações. Se selecionado, um tíquete de pai é criado a partir desse tipo de processo por padrão.

   # Para exibir ou editar o conteúdo do tíquete, clique em **Solicitação de software: Aprovação obrigatória**.

   # Os tíquetes desse tipo não permitem que você edite os campos *Título*, *Resumo*, *Dispositivo* ou *Emissor*. Esses campos serão preenchidos com os valores da solicitação que iniciou o processo.

   # Aprovações para este tipo de processo são obrigatórias.

   b. Selecione uma fila que contém o tíquete de pai que você deseja associar a esse modelo de processo, e clique em **Adicionar tíquete de pai**.

   c. Na página *Novo tíquete pai*, crie um novo tíquete pai para esse modelo de processo:

   # Se houver múltiplas filas, selecione uma. Tíquetes primários e secundários podem estar localizados em filas diferentes. Caso não haja várias filas, essa seleção não será oferecida.

   # Se você selecionar uma fila que tenha um ou mais modelos de tíquete associados, selecione o modelo de tíquete.

   # A maioria dos campos é semelhante aos da página *Detalhe do tíquete*. Consulte Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador. Não é preciso usar com o primário a mesma categoria, proprietário etc. usados para os tíquetes secundários.

   # A opção *Ajuste da data de conclusão* é o tempo necessário para concluir o trabalho em um tíquete secundário, e esse tempo é usado para calcular a data de conclusão do tíquete. Por exemplo, se você definir o *Ajuste da data de conclusão* para quatro dias, a data de conclusão do tíquete secundário é ajustado

para ser quatro dias após a data de criação do tíquete. As datas de conclusão não são impostas, mas se a data de conclusão passar, os tíquetes serão marcados como Atrasados na lista *Tíquete* e aparecem como Atrasados nos relatórios.

Para obter informações adicionais sobre como criar tíquetes, consulte Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador.

d. Clique em **Salvar** para retornar ao assistente *Criar modelo de processo*.

5. **Opcional**. Depois de adicionar um tíquete pai para um processo, será possível configurar tíquetes filho ou atividades para esse processo. Tíquetes filho podem ser de filas diferentes e receber a atribuição de diferentes estágios.

a. Na página *Tíquete pai* que é exibida no assistente *Criar modelo de processo*, sob *Tíquetes filho*, selecione uma fila associada ao tíquete filho.

b. Se a fila selecionada não tiver um ou mais modelos de tíquete associados, selecione um modelo de tíquete.

Se a fila incluir um ou mais modelos e você não especificar qual deseja usar, o modelo de fila padrão será selecionado.

c. Clique em **Adicionar tíquete filho**.

Quando um tíquete com base nesse modelo de processo for criado, os tíquetes filho do estágio 1 serão criados automaticamente (após as aprovações e exigências serem atendidas, se necessário). Quando o último tíquete filho no estágio 1 for fechado, os tíquetes filho definidos no estágio seguinte serão criados.

d. Na página *Tíquete filho*, crie um novo tíquete filho para esse modelo de processo:

Estágio: O estágio do processo no qual o tíquete foi criado, como 1, 2, 3 e assim por diante. Você pode atribuir vários tíquetes ao mesmo estágio, caso necessário. Por exemplo, se o primeiro estágio for obter equipamentos e suprimentos para uma nova contratação, você pode ter vários tíquetes secundários separados para solicitar dispositivos, equipamentos de escritório e suprimentos, todos atribuídos ao estágio 1.

Ao criar um tíquete de processo, todos os tíquetes secundários atribuídos ao estágio 1 são criados automaticamente. Os tíquetes do estágio 2 são criados quando todos os tíquetes do estágio 1 são fechados; os tíquetes do estágio 3 são criados quando todos os tíquetes do estágio 2 são fechados, e assim por diante.

Título: Um título para o tíquete secundário.

Resumo: Uma descrição da tarefa associada a esse tíquete filho.

Categoria, **Proprietário** e **Prazos**: Esses valores não precisam corresponder aos do tíquete pai.

Se você tiver selecionado Permitir que tíquetes secundários herdem campos no momento da criação do tíquete primário na página *Definir modelo do processo*, a caixa de seleção Herdado é exibida em cada campo, permitindo que você o preencha com o valor atual deste campo no tíquete primário. Para obter mais informações, consulte a etapa 3.

Para obter informações adicionais sobre como criar tíquetes, consulte Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador.

e. Clique em **Salvar** para retornar ao assistente *Criar modelo de processo*.

6. Se quiser que os tíquetes criados a partir desse modelo de processo exijam aprovações, na guia *Etapa 3 de 6 - Aprovações* exibida, selecione **Uma ou mais aprovações necessárias para inicialização desse processo** e especifique as informações listadas na tabela abaixo.

Se você selecionou o tipo de processo *Solicitação de software: Aprovação necessária*, essa caixa de seleção é marcada por padrão e não pode ser desmarcada. Aprovações para este tipo de processo são obrigatórias.

Quando um tíquete de processo for criado para um processo que exige aprovação, tíquetes filho não serão criados até que todas as aprovações sejam recebidas. Se houver vários estágios de aprovação, e-mails solicitando as aprovações serão enviados primeiramente para aprovadores da

etapa 1. Aprovadores da etapa 2 receberão os e-mails somente depois que todas as exigências de aprovação da etapa 1 sejam atendidas.

Aprovadores podem aprovar ou rejeitar um tíquete de processo por e-mail usando tokens de e-mail. Por exemplo, utilize os seguintes exemplos de sintaxe, conforme aplicável:

Para aprovar um tíquete por e-mail:

```
@approval = aprovado
@approval_note = Esta solicitação é aprovada por e-mail
```

Para rejeitar um tíquete por e-mail:

```
@approval = reprovado
@approval_note = Esta solicitação é reprovada por e-mail
```

Para obter mais informações sobre esses tokens, consulte Alteração de campos de aprovação de tíquete usando e-mail.

Opção	Descrição
Etapa de aprovação	
Etapa de aprovação 1	Um ou mais aprovadores de tíquetes. Você pode editar a lista de aprovadores, conforme necessário. • **Novos modelos de processo**. Esse campo aparece em branco. • **Modelos de processo existentes**. Se um ou mais aprovadores já estiver definido no modelo de processo, eles são listados nesse campo. **NOTA:** O gerente do emissor aparece selecionado por padrão.
Qualquer aprovação única é obrigatória	Pelo menos uma aprovação de tíquete é necessária.
Todas as aprovações são necessárias	Todas as aprovações de tíquete são necessárias.
Remover tudo	Remove todos os aprovadores da lista.
Adicionar outra etapa	Adiciona uma etapa de aprovação.
Opções de aprovação	
Período de tempo limite da aprovação	Período no qual cada aprovador de tíquete deve aprovar ou rejeitar um tíquete que é baseado nesse modelo de processo. O período de tempo limite da aprovação não se estende para as várias etapas de aprovação. Por exemplo, se um processo apresentar duas etapas de aprovação e o tempo limite da aprovação for definido como oito horas: • Aprovadores da etapa 1 terão 8 horas para aprovação. • Quando todas as aprovações da etapa 1 forem recebidas, os aprovadores da etapa 2 terão 8 horas para agir sobre as solicitações de aprovação.

Opção	Descrição
Recorrência de notificação de aprovação	Indica a frequência com a qual o sistema envia notificações a cada aprovador em relação a um tíquete que está com aprovação pendente. Deixar essa opção definida como 0 (zero) fará com que notificações únicas sejam enviadas sem recorrência.
Utilizar horas úteis e feriados para tempo-limite de aprovação e frequência de notificação	Indica se o sistema calcula o tempo de aprovação de acordo com o horário comercial.
Aprovação de modificação	A substituição de uma aprovação avança o tíquete do processo sem aguardar por aprovações pendentes. Após a substituição, quaisquer aprovações pendentes serão fechadas, um histórico de tíquete será criado e um e-mail de Aprovação recebida será enviado aos aprovadores, conforme definido na notificação de e-mail.
Nenhum	Substituições de aprovação não são permitidas.
Permitir que todos os administradores façam substituições	Quaisquer usuários com acesso administrativo podem substituir aprovações.
Especificar etiqueta	Quaisquer usuários que pertencem ao grupo com esse rótulo podem substituir aprovações.

Clique em Salvar e continuar.

7. Na guia *Etapa 4 de 6 - Notificações de evento de aprovação* exibida, selecione os destinatários das notificações por e-mail para cada estágio do ciclo de vida do tíquete. Clique no link indicado para configurar essas opções na página *Configurações de e-mail da fila do service desk*. Para obter mais informações, consulte Definir as configurações de e-mail específicas da fila.

Clique em Salvar e continuar.

8. Na guia *Etapa 5 de 6 - Agendamento de tíquete recorrente* exibida, especifique a frequência na qual um tíquete é criado. Isso é útil se você quiser que esse processo crie tíquetes em intervalos regulares, por exemplo, para verificar a integridade do sistema ou excluir registros de arquivos regularmente.

Opção	Descrição
Nenhum	Executa em combinação com um evento, não em uma data ou uma hora específica.
A cada n horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.

Opção	Descrição
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O asterisco (`*`) especifica cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3.
	Exemplos:
	• `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias`
	• `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00`
	• `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho`
	• `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30`
	• `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`

Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de tarefas agendadas. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais

Opção	Descrição
	informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

9. Na página *Etapa 6 de 6 - Opções de publicação* exibida, selecione quaisquer opções de publicação, conforme necessário:

Opção	Descrição
Ativado	Os processos devem ser ativados antes que você possa usá-los para criar tíquetes de processo. Marque essa caixa de seleção para permitir que os usuários criem tíquetes a partir de modelo de processo.
Ocultar informações de aprovação de todos os usuários não proprietários	Selecione essa opção se não desejar que os usuários que não são proprietários do tíquete visualizem as informações da aprovação.
Ocultar as etapas do processo dos Emissores	Selecione essa opção se não desejar exibir as etapas do processo (tíquete filho) para emissores na página de detalhes do tíquete pai.
Exibir o processo a todos os usuários	Essa opção é selecionada por padrão. Se desejar restringir o acesso a esse processo para usuários finais, desmarque essa opção. Como alternativa, selecione um rótulo associado ao grupo ao qual você deseja conceder acesso.
Exibir página de descrição de processo ao criar novas solicitações de processo	Selecione essa opção se desejar exibir a página de descrição de processo ao criar novos tíquetes com base nesse modelo de processo.
Utilizar fluxo de trabalho de status do processo em vez do status do tíquete	Se desejar obter vantagem dos recursos de aprovação e notificação disponíveis no modelo de processo, selecione essa opção. Se você já tiver configurado aprovações ou notificações, essa opção será selecionada por padrão e não poderá ser desmarcada. Optar por utilizar o fluxo de trabalho do status do processo fará com que o tíquete pai seja avançado automaticamente pelos vários estados específicos ao processo, como Aprovação pendente, Aprovação negada, Tempo limite para aprovação expirado, Em progresso ou Processo concluído. Se você optar por não selecionar essa opção e continuar a utilizar o fluxo de trabalho de status do tíquete, será necessário criar regra de tíquete personalizadas para alcançar a funcionalidade desejada de aprovação e notificação. Ao utilizar o fluxo de trabalho de status do processo, o campo *Status* não será exibido na página *Detalhes do tíquete* mesmo se o campo estiver configurado para ser exibido para a fila relacionada. O campo *Status* do tíquete ainda é exibido para tíquetes filho.

Opção	Descrição
Status encerrado do tíquete pai	Selecione o status que deseja utilizar quando o tíquete pai associado a esse processo for fechado. Quando a última atividade filho for fechada, o tíquete pai será automaticamente fechado e seu status será exibido nessa campo.

Clique em Concluir.

O assistente *Criar modelo de processo* **é fechado e seu modelo de processo recentemente criado ou atualizado é exibido na página** *Modelo de processo***.**

Definição de tipos de processo

Em uma instalação padrão, somente a *Solicitação de serviço* e a *Solicitação de software:* Tipos de processo de *Aprovação obrigatória* estão incluídos. É possível criar novos tipos de processo, conforme necessário. Por exemplo, é possível criar um tipo de processo para acessar um aplicativo específico ou um grupo de aplicativos.

O tipo de processo *Solicitação de software: Aprovação obrigatória* é destinado para a criação de modelos de processo especiais que podem ser usados para configurar os downloads do usuário que requerem uma ou mais aprovações.

Crie um tíquete pai.

1. Acesse a página *Detalhes dos processos* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, em **Modelos de processo**, clique em **Definir tipos de processo**.
2. Para adicionar um novo tipo de processo, no canto superior direito, clique em +. Na caixa de texto exibida, digite o nome do tipo de processo e, em seguida, clique em **Adicionar**.
3. Para alterar o nome de um processo existente, na linha que contém o tipo de processo que deseja editar, clique em . Na caixa de texto exibida, digite o nome do novo tipo de processo e, em seguida, clique em **Adicionar**.

Criar tíquetes de processo para gerenciar as tarefas relacionadas

Caso tenha adicionado e ativado os modelos de processo em uma fila, será possível criar tíquetes de processo para gerenciar conjuntos de tarefas relacionadas, como as tarefas necessárias para configurar sistemas para novos funcionários, como um grupo.

Foram adicionados e ativados modelos de processo. Consulte Adicionar, editar e permitir modelos de processo.

1. Acesse a página *Novo tíquete* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Selecione uma fila na lista suspensa de seleção de fila e clique em **Escolher ação** > **Novo tíquete do processo** > **Nome do processo**.

A página *Novo tíquete* é exibida. As atividades relacionadas a cada etapa do processo estão listadas na seção *Informações do processo*.

2. Forneças as informações necessárias para o tíquete. Consulte Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador.
3. Execute um dos seguintes:

   # Clique em **Salvar** para gravar o tíquete e retornar à lista *Tíquete*.

   # Clique em **Aplicar alterações** para salvar o tíquete e continuar a editá-lo.

   # Clique em **Cancelar** para descartar as alterações de tíquete.

   Se outros usuários modificaram o tíquete simultaneamente, a caixa de diálogo *Notificação de atualização* é exibida, desde que a caixa de diálogo esteja ativada para a fila e você seja o proprietário do tíquete ou um administrador. Essa caixa de diálogo será exibida apenas aos administradores e aos proprietários do tíquete. Não será exibida para outros usuários. Os administradores podem habilitar ou desabilitar a mensagem de aviso de conflito para cada fila separadamente. Consulte Habilitar ou desabilitar o aviso de conflito.

Consulte Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador. O tíquete de processo é criado, e os tíquetes secundários são criados automaticamente para atividades atribuídas ao estágio 1. Os tíquetes secundários do estágio 2 são criados quando todos os tíquetes do estágio 1 são fechados, e assim por diante. Caso sejam definidas aprovações para o processo, tíquetes filhos serão criados após o recebimento das aprovações para o tíquete de processo.

Criar tíquetes de processo por e-mail

Você pode criar rapidamente um tíquete de processo por e-mail para qualquer modelo de processo existente.

Antes de criar um tíquete de processo por e-mail, você deve obter as seguintes informações:

- Nome do processo
- Endereço de e-mail da fila de tíquetes associada ao tíquete pai do modelo de processo

1. Faça login em sua conta de e-mail e crie uma nova mensagem de e-mail.
2. Na linha do destinatário do e-mail, digite o endereço de e-mail da fila de tíquetes associada ao tíquete pai do modelo de processo.
3. Na linha de assunto do e-mail, especifique o nome do modelo de processo entre chaves. Qualquer texto que você adicionar depois desse segmento será adicionado ao título do tíquete. Por exemplo: `{Nova contratação} Jane Smith`.
4. O corpo do e-mail é opcional. Qualquer conteúdo adicionado ao corpo do e-mail é adicionado à descrição do tíquete.
5. Envie o e-mail.
6. Acesse a página de lista *Tíquetes* do service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
7. Procure o tíquete recém-criado e clique no título do tíquete.
8. Faça as alterações aplicáveis.

Para obter mais informações sobre como editar a página do tíquete, consulte Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador.

Exibição de informações de processo

Caso tenha criado tíquetes de processo para gerenciar conjuntos de tarefas relacionadas, será possível visualizar as informações relacionadas ao processo em tais tíquetes.

Um tíquete com base no modelo de processo foi criado. Consulte Criar tíquetes de processo para gerenciar as tarefas relacionadas.

1. Acesse a página *Tíquetes* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete.

   A página *Tíquete* será exibida. As atividades relacionadas a cada etapa do processo estão listadas na guia *Informações do processo*. O nível de informações sendo exibidas nesta seção depende das definições configuradas na guia *Publicar* do assistente *Criar modelo de processo*. Por exemplo, caso tenha configurado o modelo de processo relacionado para exibir informações de aprovação e processo, elas serão exibidas nesta seção. Para obter informações completas sobre esse assistente, consulte Adicionar, editar e permitir modelos de processo.
2. Execute um dos seguintes:

   # Clique em **Salvar** para gravar o tíquete e retornar à lista *Tíquete*.

   # Clique em **Aplicar alterações** para salvar o tíquete e continuar a editá-lo.

   # Clique em **Cancelar** para descartar as alterações de tíquete.

   Se outros usuários modificaram o tíquete simultaneamente, a caixa de diálogo *Notificação de atualização* é exibida, desde que a caixa de diálogo esteja ativada para a fila e você seja o proprietário do tíquete ou um administrador. Essa caixa de diálogo será exibida apenas aos administradores e aos proprietários do tíquete. Não será exibida para outros usuários. Os administradores podem habilitar ou desabilitar a mensagem de aviso de conflito para cada fila separadamente. Consulte Habilitar ou desabilitar o aviso de conflito.

O tíquete de processo é criado, e os tíquetes secundários são criados automaticamente para atividades atribuídas ao estágio 1. Os tíquetes secundários do estágio 2 são criados quando todos os tíquetes do estágio 1 são fechados, e assim por diante.

Cancelamento ou conclusão de tíquetes de processo

Caso tenha criado tíquetes de processo para gerenciar conjuntos de tarefas relacionadas, será possível visualizar as informações relacionadas ao processo em tais tíquetes. Um processo pode ser marcado como cancelado, seja por seu proprietário, seja por seu emissor. Ele pode ser marcado como concluído apenas por seu proprietário.

Um tíquete pai com base no modelo de processo foi criado. Consulte Criar tíquetes de processo para gerenciar as tarefas relacionadas.

1. Acesse a página *Tíquetes* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete pai de processo.

A página *Tíquete* será exibida.

2. Execute um dos seguintes:

   # Para cancelar o tíquete de processo, selecione **Escolher ação** > **Cancelar processo**.

   # Para concluir o tíquete de processo, selecione **Escolher ação** > **Concluir processo**.

3. Na caixa de diálogo que aparecer, confirme que deseja cancelar ou concluir o tíquete de processo.
4. Execute um dos seguintes:

   # Clique em **Salvar** para gravar o tíquete e retornar à lista *Tíquete*.

   # Clique em **Aplicar alterações** para salvar o tíquete e continuar a editá-lo.

   # Clique em **Cancelar** para descartar as alterações de tíquete.

   Se outros usuários modificaram o tíquete simultaneamente, a caixa de diálogo *Notificação de atualização* é exibida, desde que a caixa de diálogo esteja ativada para a fila e você seja o proprietário do tíquete ou um administrador. Essa caixa de diálogo será exibida apenas aos administradores e aos proprietários do tíquete. Não será exibida para outros usuários. Os administradores podem habilitar ou desabilitar a mensagem de aviso de conflito para cada fila separadamente. Consulte Habilitar ou desabilitar o aviso de conflito.

Exclusão de modelos de processo

É possível excluir processos por meio da lista *Processos* do Service desk. Caso haja tíquetes para um processo específico, este poderá ser marcado somente como desativado. Para excluir o processo, os tíquetes criados por meio desse processo deverão ser excluídos em primeiro lugar.

1. Acesse a lista *Processos* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel *Configuração*, na seção *Modelo de processo*, selecione o link **Definir fluxo de trabalho da fila e criar regras de propriedade do tíquete**
2. Selecione um ou mais Modelos de processo e, em seguida, selecione **Escolher ação** > **Excluir**.
3. Na página de confirmação, clique em **Sim** para excluir os Modelos de processo selecionados.

Conversão de tíquetes de processo em tíquetes regulares

Caso você tenha tíquetes de processos do Service desk, poderá convertê-los em tíquetes regulares conforme necessário. Essa conversão é útil para tíquetes que foram criados inadvertidamente como tíquetes de processos quando não exigem todas as etapas de um processo.

Para obter mais informações sobre tíquetes de processos, consulte Uso de processos do Service desk.

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete.
2. Selecione **Escolher ação** > **Converter de processo Nome do processo para um tíquete regular**.

   NOTA: Essa opção de menu estará disponível apenas se o tíquete selecionado tiver sido criado em um processo.

A janela de confirmação é exibida.

3. Clique em **Sim** para continuar a converter o processo em um tíquete regular.
4. Execute um dos seguintes:

   # Clique em **Salvar** para gravar o tíquete e retornar à lista *Tíquete*.

   # Clique em **Aplicar alterações** para salvar o tíquete e continuar a editá-lo.

   # Clique em **Cancelar** para descartar as alterações de tíquete.

   Se outros usuários modificaram o tíquete simultaneamente, a caixa de diálogo *Notificação de atualização* é exibida, desde que a caixa de diálogo esteja ativada para a fila e você seja o proprietário do tíquete ou um administrador. Essa caixa de diálogo será exibida apenas aos administradores e aos proprietários do tíquete. Não será exibida para outros usuários. Os administradores podem habilitar ou desabilitar a mensagem de aviso de conflito para cada fila separadamente. Consulte Habilitar ou desabilitar o aviso de conflito.

Conversão de tíquetes regulares em tíquetes de processo

É possível converter tíquetes regulares do Service desk em tíquetes de processo. Essa conversão é útil para tíquetes relacionados a processos que são criados por meio de e-mail, uma vez que os tíquetes criados por e-mail são sempre criados como tíquetes únicos.

Além disso, os usuários podem criar tíquetes únicos porque não estão cientes dos processos ou porque não têm acesso aos processos. A alteração de tíquetes comuns para tíquetes de processo permite que os administradores e proprietários de tíquetes aproveitem os processos, mesmo se os tíquetes não tiverem sido enviados originalmente como tíquetes de processo. Para obter mais informações sobre tíquetes de processos, consulte Uso de processos do Service desk.

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete.
2. Selecione **Escolher ação** > **Converter em processo** > **Nome do processo**.

   A janela de confirmação é exibida.
3. Clique em **Sim** para continuar a converter o tíquete em um processo.
4. Execute um dos seguintes:

   # Clique em **Salvar** para gravar o tíquete e retornar à lista *Tíquete*.

   # Clique em **Aplicar alterações** para salvar o tíquete e continuar a editá-lo.

   # Clique em **Cancelar** para descartar as alterações de tíquete.

   Se outros usuários modificaram o tíquete simultaneamente, a caixa de diálogo *Notificação de atualização* é exibida, desde que a caixa de diálogo esteja ativada para a fila e você seja o proprietário do tíquete ou um administrador. Essa caixa de diálogo será exibida apenas aos administradores e aos proprietários do tíquete. Não será exibida para outros usuários. Os administradores podem habilitar ou desabilitar a mensagem de aviso de conflito para cada fila separadamente. Consulte Habilitar ou desabilitar o aviso de conflito.

Uso das Regras de tíquete

As regras de tíquete permitem a execução de consultas nos tíquetes do Service desk e a realização de ações na lista de tíquetes devolvidos.

Por exemplo, é possível usar uma Regra de tíquete para alterar automaticamente o status de um tíquete de *Fechado* para *Reaberto* se outra pessoa além do proprietário responder ao tíquete. Há quatro Regras de tíquete padrão e é possível adicionar quantas Regras de tíquete personalizadas forem necessárias.

Uso e configuração das Regras de tíquete do sistema

É possível usar e configurar as Regras de tíquete do sistema para atender às necessidades do seu ambiente do Service desk.

As opções são:

- Ativar a Regra de tíquete padrão e usar as configurações padrão
- Criar Regras de tíquete personalizadas
- Duplicar Regras de tíquete personalizadas
- Excluir Regras de tíquete personalizadas
- Mover Regras de tíquete de uma fila para outra

Noções básicas e personalização das Regras de tíquete do sistema

As Regras de tíquete do sistema automaticamente alteram o status dos tíquetes do Service desk ou enviam notificações por e-mail, quando determinadas condições são atendidas.

A tabela a seguir mostra os nomes, comportamentos e uso das Regras de tíquete do sistema:

Regra de tíquete	Comportamento padrão	Pode ser copiado e usado para...
WaitingOverdue	Move os tíquetes que tenham ficado inativos por 7 dias para o status Vencido.	Alterar o status de um tíquete depois de esperar por um período que possa ser definido. Também é possível enviar uma mensagem de e-mail quando ocorre a mudança de status.
OverdueClose	Fecha tíquetes que ficaram por 7 dias no status Vencido sem nenhuma ação.	Alterar o status de um tíquete depois de esperar por um período que possa ser definido. Também é possível enviar uma mensagem de e-mail quando ocorre a mudança de status.
EmailOnClose	Envia uma mensagem de e-mail ao emissor quando o tíquete é fechado. lembrando-o que só precisam responder para reabrir o tíquete.	Enviar uma mensagem de e-mail quando um tíquete for fechado.
CustomerResponded	Move o tíquete para o status Respondido, quando o usuário responde um tíquete que estava à espera da ação do cliente.	Altere o status de um tíquete aberto e envie uma mensagem de e-mail, se o atualizar.
ReopenTicket	Reabre um tíquete fechado se alguém que não seja o	Se um tíquete fechado for reaberto, essa regra de tíquete

Regra de tíquete	Comportamento padrão	Pode ser copiado e usado para...
	proprietário responder a respeito dele	poderá mudar o status do tíquete e enviar uma mensagem de e-mail.

Criar Regras de tíquete personalizadas

É possível criar Regras de tíquete personalizadas para tíquetes do Service desk, quando necessário.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração do Service Desk**, na seção **Regras**, clique no link **Criar e gerenciar regras de tíquete personalizadas**.
   d. Selecione o nome da fila.
2. Selecione **Escolher ação** > **Novo (Assistente)** para exibir o painel *Definir regra de tíquete*.
3. Insira os critérios necessários para escolher os tíquetes para as regras de tíquetes personalizadas. Por exemplo:

```
Prioridade | = | Média
```

4. Clique em **Testar** para exibir os tíquetes que correspondem aos critérios.
5. Clique em **Avançar**.
6. Selecione os valores que você deseja alterar. Por exemplo:

```
Prioridade | alterar valor para | Alto
```

7. Clique em **Concluído** para exibir a página *Detalhe da Regra do tíquete*.
8. Forneça as seguintes informações:

IMPORTANTE: Não edite consultas SQL sem entender as consequências. Instruções SQL incorretas podem reduzir o desempenho da solução.

Opção	Descrição
Nome	O nome da regra de tíquete.
Ordem	Um número que especifica o nível do pedido de avaliação. A regra de tíquete é executada de acordo com o pedido de avaliação especificado. Números baixos são executados antes dos números altos.
Fila	(Somente leitura) O nome da fila à qual o tíquete pertence.
Descrição	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Ativado	A Regra de tíquete está disponível. A Regra só é executada se estiver ativada.
Selecionar SQL	Modifique a consulta SQL conforme desejar. A consulta é gerada pelo assistente de regra de

Opção	Descrição
	tíquete com base nos critérios especificados na página *Regra de tíquete*. A consulta retorna um conjunto de IDs de tíquete em que a **consulta update** opera. A **consulta select** será executada de acordo com a frequência determinada. Para ver os resultados da consulta, clique em **Exibir resultados da pesquisa de tíquete**. Imp **IMPORTANTE: Não edite consultas SQL sem entender as consequências. Instruções SQL incorretas podem reduzir o desempenho da solução.**
Enviar resultados por e-mail	Envie os resultados da consulta Select Query para os endereços de e-mail especificados. Todas as colunas retornadas pela consulta Select são incluídas no e-mail. Digite os endereços de e-mail no campo *E-mail*. Use vírgulas para separá-los.
Anexar comentário ao tíquete	Adicione um comentário a cada tíquete retornado pela consulta Select. Essa ação é útil se a consulta update especificada posteriormente atualizar um tíquete sem registrar essa informação. Por exemplo, adicione uma mensagem como Regra de tíquete: Aumentar prioridade para Alta acionada. Ter essa mensagem oferece uma indicação de quais tíquetes foram alterados. Digite um comentário no campo *Comentários*.
Enviar e-mail para cada destinatário nos resultados da consulta	Enviar texto para os endereços de e-mail retornados pela consulta Select. É enviado um e-mail para cada endereço retornado pela consulta Select na coluna *E-mail*. São avaliadas as variáveis da linha do assunto ou do corpo do e-mail. Sequências como $title e $due_date são substituídas pelos valores das colunas *TITLE* e *DUE_DATE*, respectivamente. Qualquer coluna retornada pelo consulta Select pode ser substituída dessa forma. O SQL gerado pelo assistente de Regra de tíquete fornece **OWNER_**, **SUBMITTER_** e **CC_LIST**, como valores possíveis. Digite o assunto no campo *Assunto*. Digite o nome da coluna E-mail no campo *E-mail*, por exemplo, OWNER_. É enviado um e-mail para cada endereço retornado pela consulta Select nessa coluna *E-mail*. Digite uma mensagem no campo *Corpo do e-mail*.
Executar consulta de atualização	Executar uma segunda consulta no banco de dados usando como entrada os resultados do campo *Atualização de consulta*.

Opção	Descrição
	Use esse campo para executar outra instrução SQL UPDATE, usando a lista de tíquetes separados por vírgulas retornada pela consulta Select, como entrada. Por exemplo, “update HD_TICKET set TITLE = 'changed' where HD_TICKET.ID in (<TICKET_IDS>)” torna-se “update HD_TICKET set TITLE = 'changed' where HD_TICKET.ID in (1,2,3)” Modifique a consulta SQL conforme desejar. A consulta é gerada pelo assistente de regra de tíquete com base nos critérios especificados na página *Regra de tíquete*. Essa consulta opera nos tíquetes selecionados pela **consulta select**. A *consulta update* será executada de acordo com a frequência determinada. **IMPORTANTE: Não edite consultas SQL sem entender as consequências. Instruções SQL incorretas podem reduzir o desempenho da solução.**
Recalcular datas de conclusão	Selecione esta opção apenas se a consulta update envolver a atualização da prioridade dos tíquetes existentes. A seleção desta opção recalcula as datas de conclusão baseadas na nova prioridade que está sendo definida pela regra de tíquete. **NOTA:** Se qualquer um dos tíquetes contiver uma data de conclusão substituída manualmente, ela não será substituída pelas regras de tíquete.
Último registro de execução	Os últimos resultados da consulta, incluindo falhas e erros. Esses resultados são atualizados a cada execução da regra de tíquete.
Frequência	O intervalo de execução da regra de tíquete. **NOTA:** Regras de tíquetes que executam *Salvar em tíquete* devem ser feitas para operar em um único tíquete e acionar um único evento. Regras de tíquetes executadas no cronograma podem ser executadas com diversos tíquetes e acionar diversos eventos.
Próxima execução	A data e hora da próxima execução da regra de tíquete.

9. Clique em **Executar agora** para executar a Regra de tíquete imediatamente.
10. Clique em **Salvar**.

Duplicação de uma Regra de tíquete personalizada

Ao duplicar uma regra de tíquete personalizada, suas propriedades são copiadas na nova regra. Se estiver criando uma regra similar a outra já existente, duplicar a Regra de tíquete pode ser mais rápido do que criar uma a partir do zero.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:

a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
c. No painel *Configuração do Service Desk*, na seção *Regras*, clique no link **Criar e gerenciar regras de tíquete personalizadas**.
d. Selecione o nome da fila.

2. Na seção *Regras de tíquete*, na parte inferior da página, clique em **[Personalizar]** para exibir a página *Regras de tíquete*.
3. Selecione uma Regra de tíquete a ser aberta.
4. Clique no botão **Duplicar** na parte inferior da página.

   É exibida a página *Regras de tíquetes*, com a nova regra listada. O nome padrão é Cópia de original_rule.
5. Altere ou renomeie a regra de tíquete duplicada como for necessário.

Para obter mais informações sobre campos de regra de tíquete, consulte Criar Regras de tíquete personalizadas.

Exclusão de uma Regra de tíquete personalizada

É possível excluir Regras de tíquete personalizadas do Service desk, quando necessário.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel *Configuração do Service Desk*, na seção *Regras*, clique no link **Criar e gerenciar regras de tíquete personalizadas**.
   d. Selecione o nome da fila.
2. Execute um dos seguintes:
   - **Marque a caixa de seleção ao lado da Regra de tíquete e selecione Escolher ação > Excluir.**
   - **Clique no nome da regra de tíquete e, na página *Detalhe da regra de tíquete*, clique Excluir.**
3. Clique em **Sim** para confirmar.

Transferência de uma Regra de tíquete de uma fila para outra

Se houver várias filas de Tíquetes do Service desk, é possível mover Regras de tíquete entre as filas, como necessário. Se quiser que a regra de tíquete esteja em várias filas, você poderá copiá-la e fazer as alterações necessárias.

1. Acesse a lista *Filas* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel *Configuração do Service Desk*, na seção *Regras*, clique no link **Criar e gerenciar regras de tíquete personalizadas**.
2. Selecione a fila que inclui a regra de tíquete que deseja mover. A página *Detalhe da fila* será exibida.

Tip: **DICA:** Para mover entre filas na página *Regras de tíquete*, use a lista suspensa *Exibir por*, que aparece acima da tabela à direita.

3. Marque a caixa de seleção ao lado da regra de tíquete.
4. Selecione **Escolher ação** > **Mover** > **Nome da fila**.

A regra de tíquete é movida para a fila selecionada. A regra não aparecerá mais na lista de regras da fila atual.

Execução de relatórios do Service Desk

É possível executar relatórios em itens do Service desk conforme necessário.

A solução inclui um conjunto de relatórios pré-configurados para os dados do service desk.

1. Acesse a lista *Relatórios*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Relatórios** e em **Relatórios**.
2. Na lista suspensa *Visualizar por*, que aparece acima da lista à direita, selecione **Service desk**.

   A página *Relatórios* **mostra os relatórios do Service desk.**
3. Na coluna *Gerar relatório*, clique em um tipo de formato para executar o relatório.

NOTA: Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Sobre relatórios.

Arquivamento, restauração e exclusão de tíquetes

O arquivamento de tíquetes envolve a transferência física de dados de tíquete para fora das tabelas transacionais, preservando ao mesmo tempo o acesso aos dados de tíquete. O arquivamento não remove os dados permanentemente da solução. Isso é útil para os tíquetes antigos aos quais você talvez ainda precise fazer referência.

Quando os tíquetes são arquivados, eles permanecem disponíveis até serem excluídos manualmente ou com base nos limites de data configurados na fila. Essa restrição reduz a possibilidade de excluir tíquetes acidentalmente.

O ciclo de vida típico do tíquete envolve criação, resolução, arquivamento e, por fim, exclusão. Você também pode "restaurar" um tíquete, como abordado em Restauração de tíquetes arquivados. A restauração tira o tíquete da tabela de arquivamento e o coloca de volta na tabela transacional, disponibilizando o tíquete novamente para uso na guia *Tíquetes*.

A exclusão de tíquetes apaga permanentemente os dados do tíquete da solução.

Ativação do arquivamento de tíquete

Você pode ativar o arquivamento de tíquete para o Service Desk ou, se o componente Organização estiver ativado, para o Service Desk da organização selecionada.

1. Acesse a página *Configurações do Service desk*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.

c. No painel *Configuração do Service Desk*, na seção *Configurações*, clique no link *Personalizar terminologia do Service Desk* e acesse a guia arquivamento/mesclagem **ou** na seção *Configuração*, selecione o link **Ativar o arquivamento de tíquetes** para acessar diretamente o **Arquivamento/ mesclagem de tíquete**.

2. Na seção *Arquivamento/Mesclagem de tíquete*, marque a caixa de seleção **Ativado** para exibir as opções de agendamento.
3. Especifique as seguintes configurações:

> **NOTA:** Se você não quiser realizar o arquivamento de tíquete com base em um cronograma, clique em **Executar agora** para arquivar e excluir tíquetes a qualquer momento. Essa opção afeta todas as filas em que o arquivamento estiver configurado. **Executar agora** também está disponível em cada fila e usa as configurações da fila ao arquivar e excluir tíquetes.

Opção	Descrição
A cada __ horas	Executa em intervalo especificado.
Todo dia/dia específico às HH:MM	Executa diariamente em horário especificado, ou em determinado dia da semana em horário especificado.
Executar no n dia de cada mês/mês específico às HH:MM	Executa na data e hora especificadas todo mês ou em determinado mês.
Executar no n dia da semana de cada mês/mês específico às HH:MM	Executar no dia da semana específico de cada mês, ou em um determinado mês, no horário especificado.

Personalizado	Executa de acordo com cronograma personalizado.
	Use o formato cron padrão de cinco campos (o formato cron estendido não tem suporte):
	`* * * * *`
	`| | | | +————dia da semana (0-6)(domingo=0)`
	`| | | +————mês (1-12)`
	`| | +————dia do mês (1-31)`
	`| +————hora (0-23)`
	`+————minuto (0-59)`
	Use o seguinte ao especificar valores:
	• **Espaços ( )**: Separa cada campo com um espaço.
	• **Asteriscos (*)**: Inclua toda a faixa de valores em um campo com um asterisco. Por exemplo, um asterisco no campo de hora indica a cada hora.
	• **Vírgulas (,)**: Separa vários valores em um campo com uma vírgula. Por exemplo, `0,6` no campo do dia da semana indica domingo e sábado.
	• **Hifens (-)**: Indica uma faixa de valores em um campo com um hífen. Por exemplo, `1-5` no campo do dia da semana é equivalente a `1,2,3,4,5`, que indica segunda-feira a sexta-feira.
	• **Barras (/)**: Especifica os intervalos em relação aos quais uma ação deve ser repetida com uma barra. Por exemplo, `*/3` no campo de hora é equivalente a `0,3,6,9,12,15,18,21`. O

Opção	Descrição
	asterisco (`*`) especifica a cada hora, mas `/3` restringe para horas divisíveis por 3. Exemplos: • `15 * * * * Executa 15 minutos depois de cada hora, todos os dias` • `0 22 * * * Executa todos os dias às 22:00` • `0 0 1 1,6 * Executa às 00:00 em 1° de janeiro e em 1° de junho` • `30 8,12 * * 1-5 Executa nos dias úteis às 08:30 e 12:30` • `0 2 */2 * * Executa em dias alternados às 02:00`
Visualizar agendamento de tarefas	Clique para visualizar o agendamento de tarefas. A caixa de diálogo *Agendamento de tarefas* exibe uma lista de agendamentos. Clique em uma tarefa para revisar os detalhes dela. Para obter mais informações, consulte Visualizar agendamentos de tarefas.

4. Execute um dos seguintes:
   - **Clique em Executar agora para executar imediatamente todas as filas em que o arquivamento foi configurado. Consulte Arquivamento de tíquetes selecionados.**
   - **Clique em Salvar.**

     O arquivamento de tíquete é ativado para o Service Desk ou, se o componente Organização estiver ativado, para a organização selecionada. No entanto, você terá que configurar filas específicas para selecionar os tíquetes que deseja arquivar. Consulte Definição das configurações de arquivamento da fila.
     O link *Service desk > Arquivar* é exibido na barra de navegação esquerda.

Definição das configurações de arquivamento da fila

Quando o arquivamento de tíquete está ativado, você pode definir as configurações de arquivamento para cada fila.

Você ativou o arquivamento de tíquete para o Service desk. Para obter informações sobre a ativação do arquivamento de tíquete, consulte Ativação do arquivamento de tíquete.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel Configuração do Service Desk, na seção **Filas**, selecione o link **Modificar configurações e preferências**.
   d. Selecione o nome da fila.
2. Na seção *Preferências*, selecione as configurações para o arquivamento de tíquetes. Clique no link **Configurações** para habilitar o arquivamento de tíquetes.

   NOTA: Se o arquivamento de tíquetes estiver desligado, consulte Ativação do arquivamento de tíquete.

Opção	Descrição
Arquivar tíquetes fechados antes de	A idade dos tíquetes a serem arquivados. Por exemplo, se você selecionar **3 meses**, os tíquetes serão arquivados quando se passarem três meses desde que foram fechados. Para evitar que os tíquetes na fila sejam arquivados, selecione **Nunca**. Os tíquetes arquivados podem ser restaurados à fila caso necessário. Consulte Restauração de tíquetes arquivados.
Excluir tíquetes arquivados anteriores a	A idade dos tíquetes a serem removidos permanentemente do arquivamento. Por exemplo, se você selecionar **6 meses**, os tíquetes arquivados serão excluídos do arquivo depois que 6 meses se passarem a partir do arquivamento dos tíquetes. Para evitar que os tíquetes na fila sejam excluídos do arquivamento, selecione **Nunca**. Os tíquetes excluídos não podem ser restaurados à fila.

3. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.
4. Clique em **Executar agora** para arquivar e excluir os tíquetes que corresponderem aos critérios em *Preferências de arquivo*.

Arquivamento de tíquetes selecionados

Quando o arquivamento de tíquete do Service desk está ativado, é possível arquivar os tíquetes selecionados, como necessário.

Você ativou o arquivamento de tíquete para o Service desk. Para obter informações sobre a ativação do arquivamento de tíquete, consulte Ativação do arquivamento de tíquete.

Tip: **DICA:** A seleção de tíquetes para arquivamento é útil quando você deseja arquivar tíquetes específicos, ou caso não configure a ocorrência de arquivamento em um cronograma, como abordado em Ativação do arquivamento de tíquete.

1. Acesse a lista *Tíquetes* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais tíquetes.
3. Selecione **Escolher ação** > **Arquivar**.
4. No diálogo de confirmação, clique em **Sim**.
5. Para acessar tíquetes arquivados, clique em **Service desk** > **Arquivar** e, em seguida, no link do tíquete a ser exibido.

Restauração de tíquetes arquivados

Os tíquetes arquivados podem ser restaurados na fila de tíquetes conforme necessário.

1. Acesse a lista *Tíquetes arquivados* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações

gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Arquivar**.

2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais tíquetes arquivados.
3. Selecione **Escolher ação** > **Restaurar**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

O tíquete será restaurado imediatamente para a guia *Tíquetes*.

Excluir tíquetes arquivados

É possível excluir tíquetes arquivados para removê-los permanentemente do Service desk. Tíquetes excluídos não podem ser restaurados.

1. Acesse a lista *Tíquetes arquivados* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Arquivar**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais tíquetes arquivados.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

O tíquete é removido imediatamente da solução.

Gerenciamento da exclusão de tíquetes

Por padrão, qualquer administrador do Service desk ou proprietário de tíquete pode excluir tíquetes de uma fila. Você pode alterar essa configuração, conforme necessário. Se houver várias filas, você pode ter configurações diferentes para cada fila.

Definição das configurações de exclusão de tíquetes

É possível definir as configurações de exclusão de tíquete do Service desk para todas as filas. Se houver múltiplas filas, você pode definir configurações diferentes para cada fila.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel *Configuração do Service Desk*, na seção *Filas*, selecione o link **Modificar configurações e preferências**.
   d. Selecione o nome da fila.
2. Na guia *Preferências*, realize um dos procedimentos a seguir:
   - **Para que administradores e proprietários de tíquetes não excluam tíquetes, desmarque a caixa de seleção** *Permitir exclusão de tíquete***.**
   - **Para permitir que os administradores e proprietários de tíquetes excluam tíquetes, marque a caixa de seleção** *Permitir exclusão de tíquete***.**
3. Clique em **Salvar**.

Exclusão de tíquetes

Se a exclusão de tíquetes estiver ativada nas configurações de fila do Service desk, você poderá excluir tíquetes quando necessário.

Você ativou a exclusão de tíquete para a fila. Consulte Definição das configurações de exclusão de tíquetes.

1. Acesse a lista *Tíquetes* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
2. Marque as caixas de seleção ao lado de um ou mais tíquetes.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Gerenciamento de filas de tíquetes do Service Desk

Por padrão, o Service desk tem uma só fila de tíquetes e em muitos casos, é tudo de que uma organização precisa para funcionar com eficiência. Entretanto, é possível adicionar, duplicar e excluir filas conforme necessário. Você também pode criar um ou mais modelos de tíquete em uma fila. Se houver vários modelos em uma fila, você precisará selecionar um modelo de tíquete como o modelo padrão.

Sobre filas de tíquetes do Service Desk

Os tíquetes do service desk são armazenados em uma ou mais filas na solução. A maioria das organizações só precisa de uma fila, mas você pode criar e gerenciar mais, conforme a necessidade.

Ter múltiplas filas de tíquetes é útil se:

- **Houver conjuntos diferentes de tíquetes com exigências diferentes**. Por exemplo, se você usa tíquetes para tarefas típicas do Service Desk, como solucionar problemas relacionados a dispositivos, e também para monitorar problemas com uma frota de veículos, é possível configurar filas diferentes para cada tipo de problema.
- **A equipe do Service Desk recebe um conjunto específico de tíquetes**. Por exemplo, se a empresa tiver escritórios em cidades diferentes e cada local tiver uma equipe do Service desk dedicada, você pode gerenciar os tíquetes em filas separadas. Mas se a equipe do Service desk processar vários escritórios de um único local, uma só fila é suficiente.

Para obter mais informações sobre a configuração de filas de tíquetes, consulte Configuração de filas de tíquetes do Service desk.

Adição e exclusão de filas

É possível adicionar, duplicar e excluir filas, conforme necessário. Essa atividade pode ser útil se você desejar configurar tipos de tíquetes diferentes para grupos diferentes na sua organização.

Adição de uma fila

É possível adicionar filas de tíquetes do Service desk de acordo com a necessidade.

Se você planeja passar tíquetes do Service desk de uma fila para outra, não deixe de usar os mesmos valores, inclusive campos personalizados. Caso contrário, os dados da fila antiga serão alterados para corresponder aos da nova fila. Consulte Movimentação de tíquetes entre filas.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel Configuração do Service Desk, na seção **Filas**, clique no link **Criar e gerenciar filas**.
   d. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Informe os valores para *Nome*, *Endereço de e-mail* e *Endereço de e-mail alternativo* da nova fila.

   CAU **CUIDADO: Ao enviar e-mail diretamente para a solução (encaminhamento de e-mail para a solução), a parte local do endereço da solução e o endereço alternativo devem coincidir. Por exemplo, servicedesk@kbox e servicedesk@company.com.**

   CUIDADO: Cada nova fila deve usar seus próprios e exclusivos endereços de e-mail. A solução confirma esse aspecto antes de permitir que você salve a nova fila. Se você especificar um endereço de e-mail que já esteja associado a outra fila, um aviso será exibido.
3. Na seção *Configuração de e-mail*, acesse a guia *Entrada* e selecione a opção POP3. Se tiver configurado um servidor POP3, digite a ID do usuário e senha do e-mail POP3 nos campos *Usuário e Senha*.

   Consulte Sobre contas de e-mail POP3.

   Tip: **DICA:** Ao usar POP para fazer download e-mail na solução, você pode utilizar qualquer caixa de correio válida.

4. Para autenticação POP3, você pode aplicar SSL (Camada de Soquete Seguro) à fila marcando a caixa de seleção *SSL*.

   A seleção dessa caixa dependerá de como você configurou sua conta POP3.
5. Clique em **Salvar**.
6. Selecione mais configurações para a fila, se necessário. Consulte Configuração de filas de tíquetes do Service desk.

Adição de uma fila por meio da duplicação de uma fila existente

Quando uma fila é duplicada ou clonada, todos os dados da fila existente são copiados para a nova fila, o que pode ser mais rápido que adicionar uma fila a partir de zero. As Regras de tíquete são copiadas para a fila duplicada, mas ficam desativadas por padrão.

1. Acesse a lista *Filas* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.

   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
2. Clique no nome de uma fila para exibir a página *Detalhes da fila*.
3. Clique em **Duplicar** na parte inferior da página.

   A nova fila tem o mesmo nome da fila que foi duplicada, seguida de um número identificador exclusivo. Por padrão, as Regras de tíquete ficam inativas na nova fila.
4. Altere o nome e as configurações da fila de acordo com a necessidade.
5. Clique em **Salvar**.

Exclusão de uma ou mais filas

É possível excluir as filas conforme necessário.

CAU **CUIDADO: Antes de excluir a fila, certifique-se de que deseja excluir os dados da fila, inclusive tíquetes e processos associados. Esta ação não pode ser desfeita.**

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   d. Clique no nome de uma fila.
2. Na parte inferior da página, clique em **Excluir** e em **Sim** para confirmar.

Exibição de tíquetes em filas

É possível classificar a página *Tíquetes* para mostrar uma lista com todos os tíquetes em todas as suas filas. Se você tiver várias filas, poderá especificar a fila a ser exibida por padrão na página *Tíquetes*.

Se você tiver múltiplas filas, é possível escolher qual fila será exibida por padrão na página *Tíquetes*. A fila padrão pode ser especificada:

- **No nível do sistema**. Essa configuração é usada quando não há nenhuma configuração de usuário especificada. Consulte Definição da fila padrão no nível do sistema.
- **No nível do usuário**. Essa configuração substitui as configurações no nível do sistema. Usuários individuais e administradores que tenham permissão para alterar as configurações de usuário podem especificar a linha padrão no nível do usuário. Consulte Definição da fila padrão no nível do usuário.

Exibir os tíquetes em todas as filas

Se houver várias filas, você pode visualizar os tíquetes de todas as filas na mesma lista.

1. Acesse a lista *Tíquetes* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
2. Na lista suspensa*Fila*, exibida acima da tabela, selecione **Todas as filas**.
3. Na lista suspensa *Exibir por*, à direita da lista suspensa *Fila*, selecione o grupo de tíquetes que você deseja visualizar.

Se você tiver um grande número de filas, use a caixa de pesquisa para encontrar rapidamente uma fila específica.

Configuração da fila padrão

Se você tiver múltiplas filas, é possível escolher qual fila será exibida por padrão na página *Tíquetes*.

A fila padrão pode ser especificada:

- **No nível do sistema**. Essa configuração é usada quando não há nenhuma configuração de usuário especificada. Consulte Definição da fila padrão no nível do sistema.
- **No nível do usuário**. Essa configuração substitui as configurações no nível do sistema. Usuários individuais e administradores que tenham permissão para alterar as configurações de usuário podem especificar a linha padrão no nível do usuário. Consulte Definição da fila padrão no nível do usuário.

Definição da fila padrão no nível do sistema

As configurações de fila padrão no nível do sistema determinam qual fila de tíquetes é exibida por padrão, contanto que não sejam especificadas configurações no nível de usuário.

1. Acesse a página *Configurações* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel *Configuração do Service Desk*, na seção **Configurações**, clique na opção **Personalizar terminologia do Service Desk**.
2. Na página *Configurações do Service Desk*, em *Configurações*, clique no link *Personalizar terminologia do Service Desk* e acesse a guia *Preferência de fila*

   Ou

   Na seção **Configurações**, clique na opção **Definir fila padrão** para acessar diretamente a guia **Preferência de fila**

Selecione uma opção na lista suspensa *Fila padrão da lista de tíquetes*:

Opção	Descrição
Nenhum padrão	Não utiliza nenhum padrão ao exibir filas. Quando essa opção é selecionada, a primeira fila que foi adicionada ao sistema é exibida por padrão quando o usuário seleciona **Service desk** > **Tíquetes**. Essa configuração é desconsiderada se uma configuração for especificada no nível do usuário.
Todas as filas	Exibe a visualização *Todas as filas* por padrão. Com a seleção desta opção, a visualização *Todas as Filas* é exibida quando os usuários escolhem **Service Desk** > **Tíquetes**. Essa configuração é desconsiderada se uma configuração for especificada no nível do usuário.
<Nome da fila>	Exibe a fila selecionada por padrão. Com a seleção desta opção, a fila especificada é exibida quando os usuários selecionam **Service Desk** > **Tíquetes**.

Opção	Descrição
	Essa configuração é desconsiderada se uma configuração for especificada no nível do usuário. Se uma fila não aparecer nessa lista, verifique se você tem permissão para visualizá-la.

Tip: **DICA:** Essas configurações podem ser substituídas no nível do usuário. Consulte Definição da fila padrão no nível do usuário.

3. Clique em **Salvar**.

Definição da fila padrão no nível do usuário

As configurações de fila no nível do usuário determinam qual fila de tíquetes é exibida por padrão. As configurações no nível do usuário substituem as configurações no nível do sistema. Usuários individuais e administradores que tenham permissão para alterar as configurações de usuário podem especificar a linha padrão no nível do usuário.

Se nenhuma fila padrão for especificada no nível do usuário, será usada a fila padrão no nível do sistema.

1. Acesse a página *Detalhes do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.
   c. Clique no nome de um usuário.
2. Na lista suspensa *Fila padrão*, selecione uma opção:

Opção	Descrição
Nenhum padrão	Não utiliza nenhum padrão ao exibir filas. Quando esta opção é selecionada, a primeira fila adicionada ao sistema é exibida por padrão quando o usuário selecionado escolhe **Service Desk** > **Tíquetes**.
Todas as filas	Exibe a visualização *Todas as filas* por padrão. Quando essa opção é selecionada, a visualização *Todas as Filas* é exibida sempre que o usuário selecionado clica em **Service Desk** > **Tíquetes**.
<Nome da fila>	Exibe a fila selecionada por padrão. Quando esta opção é selecionada, a fila especificada é exibida sempre o usuário selecionado clica em **Service Desk** > **Tíquetes**. Se uma fila não aparecer nessa lista, verifique se você tem permissão para visualizá-la.

3. Clique em **Salvar**.

Definição dos campos padrão para a lista de tíquetes Todas as filas

É possível especificar os campos de tíquete que você deseja exibir na visualização *Todas as filas*.

Se você tem diversas filas, a visualização *Todas as filas* é um modo prático para visualizar em uma única lista todos os tíquetes no seu sistema.

Por exemplo, cada fila pode ter nomes diferentes para os campos de tíquetes. Uma fila pode usar o campo de tíquete *Prioridade* e outra fila pode usar o campo de tíquete *Impacto nos Negócios*. Você pode escolher qual campo deve ser exibido na visualização *Todas as filas*.

Os campos são exibidos de acordo com essas configurações:

- Os nomes dos campos usados na fila selecionada como a *Fila padrão dos rótulos do campo de exibição de todas as filas*
- Os campos especificados na configuração *Personalizar layout da lista de exibição de todas as filas*

1. Acesse a página *Configurações* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel *Configuração do Service Desk*, na seção **Layout**, clique no link *Personalizar a lista de tíquetes "Todas as filas"*.
2. Na seção *Preferências da fila*, selecione uma fila na lista suspensa *Layout da lista de tíquetes para todas as filas*.

   Os nomes dos campos desta fila aparecem na página *Tíquetes***.**
3. Modifique os campos usando os seguintes ícones:

   # +: Adiciona um campo.

   # : Altera o nome do campo ou a largura da coluna do campo.

   NOTA: A largura indica a quantia de largura disponível na página que é designada para a coluna do campo. Por exemplo, se você tiver 10 colunas e a cada coluna for designada uma largura de 10, o total de todos os números na coluna *Largura* será 100. Desse modo, cada coluna do campo terá uma largura de 10% da largura de página disponível. Se o total de todos os números na coluna *Largura* for maior ou menor do que 100, os números serão normalizados para porcentagens para determinar a largura. Por exemplo, se você tiver três colunas e designar uma largura de 10 a cada coluna, o total de todos os números na coluna Largura será 30. Entretanto, quando normalizada para porcentagens, a largura de cada coluna será de aproximadamente 33,3%.

   Tip: **DICA:** As larguras da coluna do campo especificada na *visualização de Todas as filas* substitui as propriedades das filas individuais.

   # : Arraste e altere a ordem em que os campos são exibidos.

   # : Exclui o campo.
4. Em cada campo editado, clique em **Salvar**, no final da linha.

   As configurações padrão de fila são salvas.
5. Para ver as novas configurações:
   a. Selecione **Service Desk** > **Tíquetes** para exibir a página.
   b. Na lista suspensa *Fila*, selecione **Todas as filas**. Na lista suspensa *Exibir por*, selecione **Todos os tíquetes**.

      Campos da fila selecionada aparecem na lista na ordem especificada nas configurações da fila.

CAUTION: **CUIDADO: Quando o sistema exibe os tíquetes ativos ou todos os tíquetes na exibição *Todas as filas*, o menu *Escolher ação* e a lista suspensa *Exibir por* usam configurações padrão. As personalizações que aparecem em filas individuais não ficam disponíveis na exibição *Todas as filas*.**

Movimentação de tíquetes entre filas

Se houver várias filas, você poderá mover tíquetes entre elas, conforme necessário.

Se o tíquete movido tiver configuração de status, impacto, prioridade ou categoria não existente na nova fila, ele assumirá os valores padrão da nova fila para essas configurações e o valor original será substituído. Os valores originais são armazenados no histórico de alteração do tíquete.

O exemplo seguinte mostra como um campo personalizado é tratado quando os tíquetes são movidos entre filas:

1. O campo *CUSTOM_1* do tíquete que está sendo movido relaciona a causa raiz do problema como **Erro do piloto**.
2. O campo *CUSTOM_1*, na fila de destino, lista locais como **Tampa**, **Los Angeles** e **Denver**.

   O valor CUSTOM_1, **Erro do Piloto**, é retido no tíquete sendo movido.
3. Se você alterar o valor *CUSTOM_1* do tíquete sendo movido para **Tampa**, o valor **Erro do piloto** não estará mais disponível para o tíquete que foi movido.

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service Desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Clique no título de um tíquete.
2. Selecione **Escolher ação** > **Mover para fila** > **nome da fila**.

   Se você tiver um grande número de filas, use a caixa de pesquisa para encontrar rapidamente uma fila específica.
3. Clique em **Sim** para confirmar a movimentação do tíquete.
4. Clique em **Salvar** para gravar o tíquete na nova fila.

Editar tíquetes em massa em uma fila

O recurso de atualização de tíquetes em massa permite editar um ou mais campos de vários tíquetes ao mesmo tempo. Os tíquetes devem pertencer à mesma fila. Você só poderá editar tíquetes em massa se for o proprietário da fila.

A execução de uma edição em massa em relação a um conjunto de tíquetes não afeta as regras de tíquete. Todas as regras de tíquete associadas aos tíquetes que você editar em massa continuam a ser executadas, conforme configurado. Para obter mais informações sobre as regras de tíquete, consulte Uso das Regras de tíquete.

1. Acesse a lista *Tíquetes* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.

2. Na lista suspensa *Fila*, exibida acima da tabela, selecione uma fila contendo os tíquetes que você deseja editar.
3. Na página da lista de *Tíquetes*, selecione os tíquetes que você deseja editar em massa.
4. Selecione **Escolher ação** > **Atualização de tíquetes em massa**.
5. Na caixa de diálogo *Atualização de tíquetes e massa* exibida, na coluna *Nome do campo*, selecione um campo cujo valor você deseja atualizar. Em seguida, na coluna *Valor do campo*, defina o valor que você deseja atribuir ao campo selecionado.

   # Para adicionar um campo a essa edição em massa, clique em **Adicionar campo para atualização** e especifique o nome e o valor do campo.

   # Para excluir um campo da lista, na coluna *Ação*, clique em *Remover item*.

   # Para suprimir notificações por email para os usuários aplicáveis sobre essa alteração, selecione **Suprimir notificações**.

   # Ao editar o campo *Lista CC*, todos os endereços de e-mail adicionados serão anexados à lista CC existente. Para substituir os itens na lista CC pelos valores fornecidos aqui, certifique-se de que a caixa de seleção **Anexar à lista CC existente** esteja desmarcada.

   # As edições em massa do campo *Comentário* não substituem os comentários existentes, elas adicionam apenas um novo comentário aos comentários existentes.

   # A falha em fornecer o valor de um campo obrigatório resulta em um erro.

   # A atualização em massa não permite que você altere o status do tíquete. Você pode editar esse campo em massa usando os comandos do menu **Escolher ação**.

   # Quando terminar, clique em **Salvar**.

Sobre artigos de Downloads do usuário e Base de conhecimento

Você pode distribuir software, scripts e outros arquivos de download a usuários por meio do **Console do usuário**. Além disso, você pode disponibilizar os artigos da Base de conhecimento para os usuários visualizarem no **Console do usuário**.

Para permitir que os usuários acessem o **Console do usuário**, você deve criar contas do usuário na solução ou habilitar a autenticação de LDAP. Consulte Sobre contas de usuários e autenticação do usuário.

Gerenciamento de downloads do usuário

Você pode criar, rotular e excluir *Downloads do usuário* usando o **Console do administrador**.

Para disponibilizar os itens no **Console do usuário**, é necessário carregá-los na seção *Downloads do usuário* do **Console do administrador**. Consulte Adicionar downloads do usuário.

Para executar instaladores e scripts, os usuários devem ter o software do Agente do KACE instalado no dispositivo. Consulte Sobre o gerenciamento de dispositivos.

Para limitar o acesso do usuário aos itens para download, selecione os rótulos do dispositivo aos quais os itens se aplicam, ou aplique os rótulos aos itens em si. Consulte Aplicar rótulos aos Downloads do usuário.

Adicionar downloads do usuário

Adicione software, scripts e outros arquivos que podem ser baixados ao **Console do usuário** usando o **Console do administrador**.

Todos os itens que você deseja adicionar ao **Console do usuário** já devem existir nas seções *Inventário* ou *Scripts* da solução. Não é possível criar software ou scripts usando o **Console do administrador**.

Tip: **DICA:** A distribuição de software está disponível somente para itens exibidos na página *Software* e para dispositivos gerenciados por Agente. Ela não está disponível para os itens exibidos na página *Catálogo de software* ou para dispositivos sem agente.

1. Acesse a página *Detalhes dos downloads do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Downloads do usuário**.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Marque a caixa de seleção **Ativado** para tornar o item visível no Console do usuário. Desmarque a caixa para ocultá-lo.
3. Na seção *Configurar*, selecione um *Tipo*:

Opção	Descrição
Download	Selecione uma das seguintes opções: • **Software catalogado**: Selecione essa opção para selecionar um item do catálogo de software que inclui um ou mais arquivos associados. Primeiramente, selecione o aplicativo e o arquivo que deseja disponibilizar para download. Um aplicativo no catálogo de software pode incluir vários arquivos, como instaladores de diferentes versões e plataformas de aplicativo. **Tip:** **DICA:** Ao adicionar um item de software catalogado aos downloads do usuário, as páginas *Downloads do usuário* (**Console do administrador**) e *Downloads* (**Console do usuário**) exibirão algumas informações adicionais sobre o aplicativo nas colunas *Categoria*, *Tipo de licença*, *Plataforma*, *Fim da vida útil*, *Disponibilidade geral* e *MSRP ($)*. Para obter mais informações sobre o software catalogado, consulte Sobre o catálogo de software e Visualizar detalhes de aplicativos do catálogo de software. • **Software**: Crie um item que baixe documentação, arquivos ou outro software que não instale automaticamente.
Instalar	Crie um item que execute um programa de software no dispositivo do usuário. Para executar instalações, o dispositivo deve ter o Agente instalado. Selecione uma das seguintes opções: • **Usar Instalação gerenciada existente**: Escolha essa opção para selecionar uma instalação gerenciada (MI) existente. Cada MI descreve um título de aplicativo específico e a versão a ser instalada ou removida, incluindo comandos de

Opção	Descrição
	instalação, arquivos de instalação e dispositivos de destino (identificados por rótulo). Para obter mais informações, consulte Utilização de instalações gerenciadas. • **Instalação padrão**: Você pode optar pelos programas disponíveis em **Inventário** > **Software**. Para obter mais informações, consulte Sobre a página Software.
Script	Crie um item que execute um script no dispositivo do usuário. Você pode optar pelos scripts disponíveis na guia **Criação de scripts** > **Scripts**. Para executar scripts, o software do Agente deve estar instalado no dispositivo.

4. Se você tiver selecionado o tipo de pacote **Instalação** na etapa anterior, insira os parâmetros necessários para executar a instalação, incluindo todos os switches ou parâmetros de instalação necessários.
5. Especifique as informações a serem incluídas:

Campo	Descrição
Chave do produto	Envia a chave do produto aos usuários quando eles fizerem download do aplicativo. Para ver informações de licença de *Detalhes do ativo*, clique em **Ativos**.
Custo unitário	(Opcional) O custo por unidade.
Instruções de instalação	Instruções, notas legais ou outras informações que você queira carregar no **Console do usuário** juntamente com o aplicativo.
Descrição	Qualquer informação que você queira acrescentar.
Licença de fornecedor	(Opcional) Qualquer texto de licença específica do fornecedor.
Política de licenciamento corporativo	(Opcional) Qualquer texto de licença específica da organização.
Enviar chave do produto por e-mail ao usuário final	Envia a chave do produto aos usuários quando eles fizerem download do aplicativo. Para ver informações de licença de *Detalhes do ativo*, clique em **Ativos**.
Notificar gerente	Exige que os usuários insiram o endereço de e-mail de seu gerente antes de permitir que façam download ou instalem aplicativos.
Anexo	(Opcional) O arquivo a ser incluído como documentação. O tamanho do arquivo aparece quando o item é salvo.

6. Na seção *Controle de acesso*, especifique restrições à distribuição:

Campo	Descrição
Atribuir a rótulos de usuário	(Opcional) Clique em **Gerenciar rótulos associados** para selecionar um rótulo e limitar a implantação do aplicativo a usuários incluídos no rótulo.
Restringir rótulos de usuário a dispositivos atribuídos	(Opcional) Limita o acesso a este pacote de Download de usuário somente aos usuários e dispositivos associados ao rótulo selecionado.
Requer aprovação	(Opcional) Marque essa caixa de seleção se quiser que o usuário final obtenha uma ou mais aprovações para baixar o software, e configure os seguintes campos: • **Modelo de processo de aprovação**: Selecione o modelo de processo que contém o processo de aprovação desejado. O modelo de processo deve ser baseado no tipo de processo *Solicitação de software: Aprovação obrigatória* que se aplica a solicitações de download de software. • **Frequência de aprovação**: Indique a frequência com que você deseja que o usuário solicite uma permissão para fazer o download do software selecionado: *Aprovação única* ou *Aprovação a cada download*. **NOTA:** Quando um usuário final tenta fazer o download de um item que requer a aprovação, o sistema cria automaticamente um tíquete usando o modelo de processo configurado. Aprovadores são notificados automaticamente. Após a aprovação, o usuário recebe uma notificação e pode continuar o download do item selecionado.

7. Clique em **Salvar**.

Aplicar rótulos aos Downloads do usuário

É possível usar rótulos para agrupar os Downloads do usuário. Isso é útil para gerenciar e distribuir vários itens de uma só vez e para restringir acesso aos itens.

1. Acesse a lista *Downloads do usuário*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Downloads do usuário**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais itens.
3. Selecione **Escolher ação** > **Aplicar rótulos**.
4. Arraste um rótulo para o campo *Aplicar estes rótulos* e clique em **Aplicar rótulos**.

O rótulo é listado ao lado do item entre parênteses.

Remover rótulos dos Downloads do usuário

É possível remover rótulos dos Downloads do usuário conforme necessário.

1. Acesse a lista *Downloads do usuário*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Downloads do usuário**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um item.
3. Selecione **Escolher ação** > **Remover rótulos**.
4. Clique no botão **Excluir** ao lado do rótulo que deseja remover: .
5. Clique em **Remover rótulos**.

O rótulo é removido do item.

Excluir downloads do usuário

É possível excluir Downloads do usuário conforme necessário.

1. Acesse a lista *Downloads do usuário*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Downloads do usuário**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais itens.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Gerenciamento de artigos da Base de conhecimento

É possível adicionar, editar, duplicar e excluir artigos da Base de conhecimento usando o **Console do administrador**.

Os usuários podem pesquisar artigos por palavras-chave e ordená-los por ID, Título, Categoria, Plataforma ou Importância no **Console do usuário**. O usuário pode ainda classificar a utilidade de artigos da Base de conhecimento.

Para inserir texto de artigo da Base de conhecimento em tíquetes do Service Desk, clique no link **Localizar artigos relacionados** na página do tíquete.

Adicionar, editar ou duplicar artigos da Base de conhecimento

É possível adicionar, editar e duplicar artigos da Base de conhecimento. Estes artigos estão disponíveis para os usuários no **Console do usuário**.

1. Acesse a página *Detalhe de artigo*:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Base de conhecimento**.

c. Para exibir a página *Detalhe do artigo*, execute um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de um artigo.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Forneça as seguintes informações:

Campo	Descrição
Título	Uma descrição específica da questão abordada no artigo da Base de conhecimento. Use um título o mais descritivo possível e termos comuns para facilitar a localização da informação pelo usuário.
Categoria	Uma descrição geral do tipo de questão. Por exemplo, “impressão” ou “acesso à rede”.
Plataforma	Os sistemas operacionais a que esse artigo da Base de conhecimento se aplica.
Importância	O valor do artigo da Base de conhecimento. Por exemplo, “referência” ou “baixa”, “crítica” ou “alta”.
Restringir a rótulos	Para limitar o acesso ao artigo a grupos específicos de usuários, selecione na lista os rótulos adequados. Se esse campo for deixado em branco, todos os usuários com acesso ao **Console do usuário** verão o artigo da Base de conhecimento.
Texto	O conteúdo do artigo da Base de conhecimento. Este campo inclui uma gama completa de opções de edição de texto para a formatação de seu conteúdo, como botões para texto em negrito, hiperlinks, listas, cor do texto, inserção de imagens e vídeos. Por exemplo: • Para aplicar texto em negrito a uma cadeia de texto, selecione-a no editor e clique em B. • Você pode adicionar imagens a artigos da Base de conhecimento utilizando três métodos diferentes. Para fazer isso, clique em , e no painel de imagem que aparece, execute uma das etapas a seguir: # Para navegar até um arquivo do computador e carregá-lo no artigo, clique em . As imagens adicionadas dessa forma serão salvas automaticamente como anexos no artigo da KB. # Para vincular a um arquivo que está hospedado em outro lugar ou que faz parte

Campo	Descrição
	de outro artigo da Base de conhecimento, clique em . # Para vincular a um arquivo que já esteja anexado ao artigo da KB, clique em . • Para adicionar links externos, ou links para outros artigos da KB, clique em . • Para anexar um arquivo, clique em . Todos os arquivos carregados usando essa opção são salvos como anexos nesse artigo da KB. • Para incorporar um vídeo hospedado externamente, clique em . • Quando você remove um arquivo de imagem do conteúdo do artigo, mas não exclui os anexos do arquivo, você pode adicioná-lo novamente ao conteúdo do artigo. Para fazer isso, clique em e, no painel de imagem que aparece, clique em . • Para excluir um anexo de arquivo, clique em

3. **Opcional**: Na seção *Anexos*, clique em **Adicionar** e **Navegar** ou em **Escolher arquivo** para adicionar um anexo.
4. Clique em **Salvar**.

Tip: **DICA:** Para criar um artigo da Base de conhecimento a partir dos comentários em um tíquete, clique no botão **Criar artigo na Base de conhecimento** na página *Detalhes do tíquete*.

A solução atribui uma ID ao artigo da Base de conhecimento e a exibe na página *Base de conhecimento***. Para ver como o artigo da Base de conhecimento é exibido para os usuários no Console do usuário, clique no título do artigo na página** *Base de conhecimento* **e, em seguida, no URL do usuário na página** *Detalhe de artigo***.**

5. **Opcional**: Clique em **Duplicar**.

Exclusão de artigos da Base de conhecimento

É possível excluir artigos da Base de conhecimento para removê-los permanentemente da solução.

1. Acesse a lista *Artigos da Base de conhecimento*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Base de conhecimento**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais artigos.
3. Selecione **Escolher ação** > **Excluir**, em seguida, clique em **Sim** para confirmar.

Exibição das classificações de usuário e do número de visualizações de artigos da Base de conhecimento

Você pode visualizar as avaliações dos usuários para artigos da Base de conhecimento, assim como o número de vezes que os artigos da Base de conhecimento foram visualizados.

1. Acesse a página *Article Detail (Detalhes do artigo)* da base de conhecimento:

a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Base de conhecimento**.

c. Clique no nome de um artigo.

A classificação do artigo do usuário atual e o número de visualizações da página são exibidos no final da página.

2. Passe o mouse sobre as estrelas para ver as definições do sistema de classificação de cinco estrelas.

Na escala, 1 é a mais baixa e 5 é a máxima.

NOTA: O usuário pode alterar sua classificação. Mas o banco de dados armazena apenas a classificação mais recente para cada artigo.

Personalização de configurações de tíquetes do Service Desk

É possível personalizar as configurações de tíquete do Service desk para atender às necessidades dos seus usuários e do seu ambiente. Se houver várias filas, você pode personalizar configurações de tíquete para cada uma separadamente.

Sobre personalização de configurações de tíquetes do Service desk

É possível personalizar valores de tíquetes, adicionar campos personalizados, criar categorias do tíquete e criar subcategorias de tíquete para atender aos requisitos do Service desk.

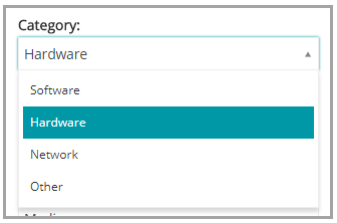
Os valores do tíquete padrão incluem categoria, status, prioridade e impacto.

- As características do tíquete incluem:
  - # nome do campo
  - # Ordem dos campos exibidos no tíquete
  - # se o campo é obrigatório
  - # quem tem permissão para alterar o campo
- As definições do campo personalizado incluem:
  - # tipo do campo (caixa de seleção, data, carimbo de data e hora, link, seleção múltipla, notas, número, seleção única, texto ou usuário)
  - # valores aceitos no campo
  - # O valor padrão do campo

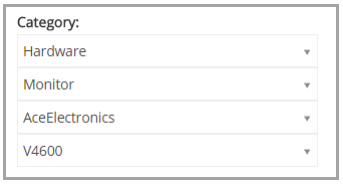
Criação de categorias e subcategorias de tíquete

É possível criar categorias e subcategorias de tíquete conforme necessário. As categorias e subcategorias existem para cada fila e elas estão disponíveis para todos os tíquetes novos e existentes na fila selecionada quando são criadas.

É possível adicionar tantas categorias de tíquetes quantas forem necessárias, todas com uma ou mais subcategorias. Por exemplo, na categoria de tíquete *Hardware*, é possível ter subcategorias como *Monitor*. Essas categorias aparecem na página *Detalhe de tíquete* como:



quando os usuários selecionam a subcategoria *Monitor*, é possível exibir as subcategorias adicionais, como informações de modelo:



A maioria dos clientes usa uma abordagem de duas camadas às categorias e subcategorias. Eles criam categorias e subcategorias genéricas para usuários, como:

- Hardware – Monitor

Depois, eles criam subcategorias adicionais com informações do modelo para a equipe do Service Desk, como:

- Hardware – Monitor – AceElectronics – V4500
- Hardware – Monitor – AceElectronics – V4600

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de uma fila.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na seção *Filas*, clique em **Personalizar campos** para exibir a página *Personalização da fila*.

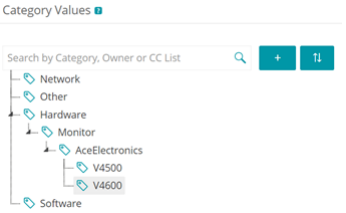
   Na página *Personalização da fila*, **na guia** *Valores da categoria*, **a guia** *Exibição em árvore* **é aberta por padrão, permitindo que você crie e gerencie categorias e subcategorias de tíquetes. Você pode**

revisar categorias e subcategorias existentes no formulário de lista na guia *Exibição de lista*, se necessário.

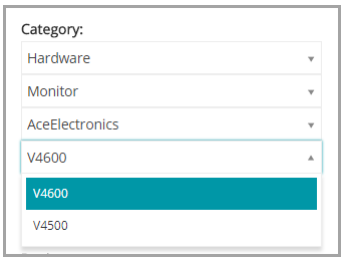
3. Crie e edite os nós de categoria e subcategoria do tíquete usando o widget de árvore, conforme necessário.

   - **Para adicionar uma nova categoria raiz, clique em + e especifique o nome da categoria.**
   - **Para adicionar uma nova subcategoria, clique com o botão direito do mouse no nó da categoria pai e, no menu exibido, escolha Criar.**

     Na página *Personalização da fila*, as categorias e subcategorias aparecem da seguinte maneira:

     Na página *Detalhe do tíquete*, as categorias e subcategorias aparecem da seguinte maneira:

   - **Para renomear uma categoria, clique com o botão direito do mouse na nota da categoria, escolha Renomear no menu e digite o novo nome.**
   - **Para excluir uma categoria, clique com o botão direito do mouse na nota da categoria, escolha Excluir no menu e, na caixa de diálogo *Confirmar* exibida, clique em Sim.**
   - **Para classificar todas as subcategorias em uma categoria, clique com o botão direito do mouse na nota da categoria e, no menu, escolha Classificar > em ordem crescente ou Classificar > em ordem decrescente, conforme aplicável.**
   - **Para classificar todas as categorias e suas subcategorias em ordem crescente, clique em ⇅ e, na caixa de diálogo *Confirmar* exibida, clique em Sim.**

     NOTA: A exclusão de uma categoria não remove as subcategorias da árvore.

   - **Para localizar uma categoria específica, comece a inserir o nome da categoria na caixa de pesquisa. Os resultados correspondentes aparecem realçados no widget de árvore à medida que você digita.**
   - **Para mover uma categoria, arraste o nó da categoria até a posição desejada na árvore.**

4. Para editar uma categoria, selecione-a na árvore e forneça as seguintes informações na área à direita. Quando terminar de fazer alterações na categoria, clique em **Adicionar**.

Campo	Descrição
Proprietário padrão	O usuário é automaticamente atribuído como proprietário de uma categoria ou subcategoria de tíquete quando os tíquetes são criados. Se você passar um tíquete para outra categoria, com outro proprietário padrão, o proprietário do tíquete não será alterado automaticamente. O proprietário do tíquete deve ser alterado manualmente.

Campo	Descrição
Lista CC	Desmarque essa caixa de seleção para evitar que a lista CC apareça nos tíquetes. Como **DefaultTicketOwners** é o proprietário padrão, todos os possíveis proprietários de tíquetes receberão um e-mail quando for criado um tíquete.
Configurável pelo usuário	Permite que o usuário altere a categoria correspondente. Desmarque a caixa de seleção para reservar a ação à equipe do Service desk. O usuário verá as categorias, ainda que não possa alterá-las.

5. Clique em **Salvar** na parte inferior da página ou continue a edição dos valores dos tíquetes.

As novas categorias e subcategorias aparecem na página *Detalhe do tíquete* e estão disponíveis para tíquetes novos e existentes.

Personalização de valores de tíquetes

Você pode personalizar os valores disponíveis para status de tíquete, prioridade de tíquete e impacto de tíquete.

Personalização de valores de status de tíquete

Você pode personalizar os valores que indicam o status do tíquete, como aberto ou fechado.

Imp

IMPORTANTE: Os valores de status costumam ser usados nas Regras de tíquete. Certifique-se de analisar as Regras de tíquete e entender como os valores de status são usados nessas regras antes de modificar os valores de status. Consulte Sobre Regras de tíquete.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de uma fila.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na seção *Filas*, clique em **Personalizar campos** para exibir a página *Personalização da fila*.
3. Na guia *Valores de status*, clique no botão **Editar** ao lado de um valor para modificá-lo: , ou clique no botão **Adicionar** na parte superior da lista para adicionar um novo valor, +
4. Edite os campos *Valores de status*:

Campo	Descrição
Nome	O nome do valor de status.

Campo	Descrição
Estado	O estado atribuído ao valor de status. • Aberto: o tíquete está ativo. Somente este estado pode ser escalonado. Consulte Uso do processo de escalonamento de tíquete. • Fechado: o tíquete foi solucionado. • Dividido: o tíquete continua aberto depois da data de conclusão, mas não está em escalonamento.

5. Clique em **Salvar** na linha.

   Para atualizar as categorias, use os ícones à direita de cada linha:

   # : Altera a ordem de classificação das colunas.

   # +: Adiciona um campo.

   # : Altera os valores.

   # : Altera a ordem dos valores.

   # : Remove os valores.

   NOTA: Não é possível remover um valor se ele estiver em uso ou se for o valor padrão do tíquete. Para remover um valor em uso, adicione um valor, em seguida, no tíquete em que ele estiver sendo usado, altere o valor antigo para o novo. Quando o valor antigo não estiver mais em uso, o botão **Excluir** é exibido ao lado do valor: .

6. Clique em **Salvar** na parte inferior da página ou continue a edição dos valores dos tíquetes.

Personalização de valores de prioridade de tíquete

Você pode personalizar os valores que indicam a prioridade de tíquete conforme necessário.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de uma fila.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Na seção *Filas*, clique em **Personalizar campos** para exibir a página *Personalização da fila*.
3. Na guia *Valores de prioridade*, clique no botão **Editar** ao lado de um valor para modificá-lo: , ou clique no botão **Adicionar** na parte superior da lista para adicionar um novo valor, +.
4. Edite os campos *Valores de prioridade*:

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome para o campo personalizado.

Campo	Descrição
Cor	(Opcional) Nas páginas de lista de tíquetes, selecione uma cor para uso nesse status.

5. Clique em **Salvar** na linha.
6. Use os ícones à direita de cada linha para modificar valores adicionais:
   - # : Altera a ordem de classificação das colunas.
   - # +: Adiciona um campo.
   - # : Altera os valores.
   - # : Altera a ordem dos valores.
   - # : Remove os valores.

   NOTA: Não é possível remover um valor se ele estiver em uso ou se for o valor padrão do tíquete. Para remover um valor em uso, adicione um valor, em seguida, no tíquete em que ele estiver sendo usado, altere o valor antigo para o novo. Quando o valor antigo não estiver mais em uso, o botão **Excluir** é exibido ao lado do valor: .
7. Clique em **Salvar** na parte inferior da página para salvar as alterações e voltar à página *Lista da fila*.

Personalizar valores de impacto do ticket

Você pode personalizar os valores que indicam o impacto do tíquete.

NOTA: Somente proprietários de tíquetes podem usar os campos de valores de *Categoria* e *Prioridade* para classificar tíquetes. Os emissores de tíquetes podem fazer esse tipo de avaliação no campo *Impactos* de tíquetes.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:
      - # Clique no nome de uma fila.
      - # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na seção *Filas*, clique em **Personalizar campos** para exibir a página *Personalização da fila*.
3. Na guia *Valores de impacto*, clique no botão **Editar** ao lado de um valor para modificá-lo: , ou clique no botão **Adicionar** na parte superior da lista para adicionar um novo valor, +
4. Modifique o campo *Nome* conforme necessário.
5. Clique em **Salvar** na linha.

Os ícones à direita de cada linha permitem a atualização de cada categoria.

: Altera a ordem de classificação das colunas.

+: Adiciona um campo.

: Altera os valores.

: Altera a ordem dos valores.

: Remove os valores.

> **NOTA:** Não é possível remover um valor se ele estiver em uso ou se for o valor padrão do tíquete. Para remover um valor em uso, adicione um valor, em seguida, no tíquete em que ele estiver sendo usado, altere o valor antigo para o novo. Quando o valor antigo não estiver mais em uso, o botão **Excluir** é exibido ao lado do valor: .

6. Clique em **Salvar** na parte inferior da página ou continue a edição dos valores dos tíquetes.

Personalização do layout do tíquete

É possível personalizar o modo como os tíquetes são exibidos na página *Tíquetes* de cada fila.

As opções de personalização incluem:

- alterar a ordem da maioria dos campos padrão ou os oculte.
- adicionar um ou mais campos personalizados, com número restrito ao número de colunas permitido em uma tabela. especificar valores estáticos para esses campos ou extrair valores dinamicamente de um banco de dados, usando uma consulta de banco de dados.
- personalizar modos de exibição de tíquetes e acesso de leitura/gravação para usuários, proprietários de tíquetes e administradores. Isto inclui a capacidade de ocultar, exibir, exibir sem alterar, ou alterar campos individuais de tíquetes para cada uma dessas funções.
- Pré-visualize a página de tíquetes personalizados para garantir que o layout resultante atenda a suas necessidades.
- Defina relações de primário-secundário entre tíquetes e proíba o primário de encerrar até que todos os tíquetes secundários estejam fechados ou permita que o tíquete primário feche todos os tíquetes secundários. Consulte Uso de relacionamentos primário/secundário com tíquetes.
- evitar que um tíquete seja aberto ou fechado sem a aprovação necessária. ou exigir aprovação somente no encerramento do tíquete. Consulte Uso de aprovadores de tíquete.

Tip: **DICA:** Lembre-se que as alterações feitas aqui são automaticamente propagadas para todos os tíquetes existentes na fila.

Personalize os campos de tíquete de layout e tíquete relacionado

É possível personalizar a maneira como *Campos de tíquete de layout* e *Campos de tíquete relacionado* são exibidos na página *Detalhes do tíquete*.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.

c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.

d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de uma fila.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Na seção Filas, clique em **Personalizar campos** para exibir a página *Personalização da fila*. Em seguida, acesse *Informações de tíquete relacionadas* e *Layout de tíquete padrão*:

Seção	Descrição
Campos de tíquetes de layout	Essa seção inclui os campos *Pesquisa*, *Título* e *Resumo*, as seções *Emissor*, *Ativo* e *Dispositivo* e quaisquer outros campos que não são exibidos na seção *Campos de tíquete relacionado*. Essa seção também inclui todos os campos personalizados. Os campos nessa seção podem ser movidos livremente em seu interior e eles aparecem na página *Tíquete* na ordem especificada. Todos os campos nesta seção são exibidos no formato dois campos por linha, exceto o campo *Resolução*, que ocupa toda a linha. **NOTA:** Se o campo *Resumo* estiver oculto, o campo *Comentário* será exibido na página *Novo tíquete*. O texto inserido no campo *Resumo* é armazenado como o primeiro comentário, e o primeiro comentário é armazenado como Resumo para manter a compatibilidade regressiva.
Guia Informações de tíquete relacionadas	Esta seção inclui campos que capturam informações sobre os tíquetes relacionados. Você pode ocultar esses campos, mas não pode alterar a posição. • *PARENT_INFO*: Tíquetes que tenham uma relação parental com o tíquete selecionado. • *SEE_ALSO*: Tíquetes semelhantes ou que fornecem informações adicionais sobre o tíquete selecionado. • *REFERERS*: Os usuários que têm referenciado o tíquete.

3. Clique no botão **Editar** ao lado do rótulo que deseja personalizar .

4. Nos campos *Rótulo* e *Obrigatório*, selecione as opções a serem usadas:

Seção	Descrição
Etiqueta	O nome que você deseja que apareça ao lado do campo na página *Detalhes do tíquete*.

Seção	Descrição
Obrigatório	Se o campo é ou não obrigatório. • **Não obrigatório**: O campo é nunca obrigatório. Ele pode ser deixado em branco. • **Sempre obrigatório**: O campo não pode ser deixado em branco. Ele deve ser preenchido antes de os tíquetes serem salvos. • **Obrigatório no fechamento**: Os tíquetes não podem ser fechados até que o campo seja preenchido.

5. No campo *Permissões*, selecione a opção a ser usada:

Configuração de permissão	Podem ser vistas por	Podem ser alteradas por	Podem ser criadas por
Oculto	Ninguém	Ninguém	Ninguém
Somente leitura	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*	Ninguém	Ninguém
Proprietários apenas - Oculto dos usuários	Proprietários de tíquetes, administradores*	Proprietários de tíquetes, administradores*	Proprietários de tíquetes, administradores*
Proprietários apenas - Visível aos usuários	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*	Proprietários de tíquetes, administradores*	Proprietários de tíquetes, administradores*
Criação do usuário	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*	Proprietários de tíquetes, administradores*	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*
Modificação do usuário	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*

*Indica as configurações padrão. Você pode remover essa configuração padrão desmarcando a caixa de seleção a seguir na página *Detalhes da fila*: *Permitir a usuários com função de administrador ler e editar tíquetes nessa fila (Console do administrador somente)*.

6. **Opcional**: Use os controles a seguir para alterar a exibição do campo:
   - **: Altera a ordem de classificação das colunas.**
   - **: Altera a ordem dos valores.**
7. Clique em **Salvar** na linha.
8. Na parte inferior da página, clique em **Salvar** para aplicar as alterações.

Configuração de Opções do campo Comentário

Os campos de opções de comentário possibilitam a configuração da aparência do campo Comentário e das seções Anexos na página *Novo tíquete*.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de uma fila.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na seção Filas, clique em **Personalizar campos** para exibir a página *Personalização da fila*.
3. Na guia *Opções do campo Comentário*, marque ou desmarque essas caixas de seleção, conforme necessário.
   - **Exibir campo Comentário no formulário de entrada de tíquete. Marque esta caixa de seleção caso deseje que o campo Comentário seja exibido no formulário de entrada de tíquete.**
   - **Exibir seção Anexos no formulário de entrada de tíquete. Marque esta caixa de seleção caso deseje que a seção Anexos seja exibida no formulário de entrada de tíquete.**

   Quando essas opções estiverem ativadas, o campo Comentário e a seção Anexos serão exibidos na página *Novo tíquete*, quando novos tíquetes forem criados. Elas não são exibidas na página *Detalhes do tíquete* quando um tíquete é modificado.
4. Na parte inferior da página, clique em **Salvar** para aplicar as alterações.

Definição de campos personalizados de tíquete

É possível adicionar campos personalizados a seus tíquetes de service desk; o número de campos personalizados que podem ser criados é limitado ao número de colunas presentes na tabela.

A criação de um campo personalizado envolve duas áreas da página *Personalização da fila*:

- As características do campo personalizado, usando o *Campo* personalizado.
- O comportamento do campo personalizado, na seção *Layout do tíquete*.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.

d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de uma fila.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Na seção *Filas*, clique em **Personalizar campos** para exibir a página *Personalização da fila*.
3. Na guia *Campos personalizados*, execute um dos seguintes procedimentos:

- **Clique no botão Editar para alterar um campo:** .
- **Clique no botão Adicionar para criar um campo: +.**

Os campos editáveis são exibidos.

4. Selecione o tipo de campo na lista suspensa *Tipo de campo*.

As opções são:

Caixa de seleção: Adicione um campo do tipo caixa de seleção ao tíquete.

Data: adiciona um campo do tipo data formatada ao tíquete.

Carimbo de data e hora: adiciona um campo do tipo carimbo de data e hora ao tíquete.

Link: adiciona e define um link para um URL interno ou externo ao tíquete e o define.

Seleção múltipla: adiciona um campo do tipo seleção de vários valores ao tíquete. Use vírgulas para separar os valores.

Notas: adiciona um campo do tipo notas ao tíquete.

Número: adiciona um campo do tipo seleção de número inteiro ao tíquete.

Seleção única: adiciona um campo do tipo deleção de valor único ao tíquete.

Texto: adiciona um campo do tipo texto ao tíquete.

Usuário: adiciona uma lista suspensa que pode ser filtrada e pesquisada e contém itens da tabela de usuários.

> **NOTA:** O campo personalizado *Usuário* armazena a ID do usuário da tabela USER na tabela HD_TICKET, que traz o registro de tíquetes. Ao compilar um relatório ou consulta em comparação à tabela HD_TICKET, você deve usar JOIN na tabela USER se quiser que o nome do usuário, e não a ID, apareça no relatório.

5. No campo *Selecionar valores*, especifique os valores permitidos.

Use o campo *Valores selecionados* para campos personalizados do tipo seleção única ou seleção múltipla. Digite múltiplos valores como sequências separadas por vírgulas.

Para especificar valores para este campo, use uma consulta de banco de dados com a sintaxe: `query`**: query_instructions**. Selecione o botão de **Ajuda** ao lado de *Campos personalizados* para exibir um exemplo: ⓘ.

6. Digite um valor no campo *Padrão*.

Este valor é preenchido por padrão quando um tíquete é criado.

> **NOTA:** Se você remover o nome de um campo personalizado, os valores serão removidos de todos os tíquetes. Se você renomear um campo personalizado, os valores serão mantidos.

Para especificar valores para este campo, use uma consulta de banco de dados com a sintaxe: `query`**: query_instructions**. Selecione o botão de **Ajuda** ao lado de *Campos personalizados* para exibir um exemplo: ⓘ.

7. Clique em **Salvar**.
8. Role para cima até a seção *Campos de tíquetes de layout* e clique no botão **Editar** ao lado do campo personalizado que você configurou: .

As opções de comportamento do campo personalizado tornam-se editáveis.

9. Digite um nome no campo *Rótulo*.
10. No campo *Obrigatório*, selecione a opção a ser usada:
    - **Não obrigatório. O campo não é obrigatório.**
    - **Sempre obrigatório. Campos com essa opção devem ser preenchidos antes de salvar e enviar o tíquete.**
    - **Obrigatório ao fechar. Campos com esta opção devem ser preenchidos antes de fechar o tíquete.**
11. No campo *Permissões*, selecione a opção a ser usada:

Configuração de permissão	Podem ser vistas por	Podem ser alteradas por	Podem ser criadas por
Oculto	Ninguém	Ninguém	Ninguém
Somente leitura	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*	Ninguém	Ninguém
Proprietários apenas - Oculto dos usuários	Proprietários de tíquetes, administradores*	Proprietários de tíquetes, administradores*	Proprietários de tíquetes, administradores*
Proprietários apenas - Visível aos usuários	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*	Proprietários de tíquetes, administradores*	Proprietários de tíquetes, administradores*
Criação do usuário	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*	Proprietários de tíquetes, administradores*	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*
Modificação do usuário	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*	Usuários, proprietários de tíquetes, administradores*

*Indica as configurações padrão. É possível remover essa configuração padrão desmarcando a caixa de seleção *Permitir usuários com função de administrador ler e editar tíquetes nessa fila (somente no Console do administrador)* na página *Detalhes da fila*.

12. **Opcional**: Use o botão **Sort (Classificar)** na parte superior de uma coluna, ou arraste o ícone de movimento , para alterar a ordem em que os campos são exibidos.
13. Clique em **Salvar** na linha.
14. Na parte inferior da página, clique em **Salvar** para aplicar as alterações.

Personalização do layout da lista de tíquetes

É possível personalizar o layout da lista de tíquetes do Service desk como o nome do campo, ordem do campo e tamanho da coluna conforme necessário. Essa é a forma como a lista de tíquetes é exibida na fila.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
    a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
    b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.

c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.

d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:

Clique no nome de uma fila.

Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2. Na página *Configuração do Service Desk*, na seção *Layout*, clique no link *Personalizar a lista de tíquetes específicos da fila*. Seção **Layout da lista de tíquetes**. Para personalizar o layout, use estes botões:

: Altera a ordem em que os campos são exibidos.

: Edita o campo a ser exibido e depois a largura permitida para a coluna.

> **NOTA:** A largura indica a quantia de largura disponível na página que é designada para a coluna do campo. Por exemplo, se você tiver 10 colunas e a cada coluna for designada uma largura de 10, o total de todos os números na coluna *Largura* será 100. Desse modo, cada coluna do campo terá uma largura de 10% da largura de página disponível. Se o total de todos os números na coluna *Largura* for maior ou menor do que 100, os números serão normalizados para porcentagens para determinar a largura. Por exemplo, se você tiver três colunas e designar uma largura de 10 a cada coluna, o total de todos os números na coluna Largura será 30. Entretanto, quando normalizada para porcentagens, a largura de cada coluna será de aproximadamente 33,3%.

+: Adicionar um novo campo de tíquete ao layout do tíquete.

: Exclui o campo da lista de tíquetes.

3. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Gerenciar modelos de tíquete

Os modelos de tíquete permitem criar diferentes tipos de tíquete dentro da mesma fila. Com esse mecanismo, você controla melhor as informações fornecidas pelos usuários finais para diferentes cenários de solicitação, sem precisar criar filas diferentes.

Cada fila pode ter um ou mais modelos de tíquete. Se houver vários modelos em uma fila, você precisará selecionar um modelo de tíquete como o modelo padrão.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:

   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.

   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.

   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.

   d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de uma fila.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.

2.

3. Desça a página até a seção *Modelos de tíquete*.

4. Para adicionar um novo modelo de tíquete à fila, na seção *Modelos de tíquete*, clique em +. Para obter mais informações sobre como criar um novo modelo de tíquete, consulte Configurar um modelo de tíquete.

5. Para tornar um modelo de tíquete padrão para a fila selecionada, na linha que contém o modelo desejado, na coluna *É Padrão*, clique em **Tornar padrão**. Qualquer fila com um ou mais modelos de tíquete deve ter um modelo padrão.

Quando um modelo de tíquete é configurado como padrão em uma fila, sempre que você cria um tíquete nessa fila sem especificar um modelo de tíquete, o modelo padrão é aplicado. Você pode

alternar entre modelos, se necessário. Para obter mais informações, consulte Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador.

Configurar um modelo de tíquete

Um modelo de tíquete especifica um conjunto de campos que aparecem na página *Detalhes do tíquete*. Cada fila pode ter um ou mais modelos de tíquete.

Use a página *Detalhes do modelo de tíquete* para configurar um modelo novo ou existente.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de uma fila.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na página *Configuração do Service Desk*, na seção *Layout*, clique em **Criar modelos de tíquete** para exibir a seção *Modelos de tíquete*.
   # Para adicionar um novo modelo de tíquete à fila, na página de *Modelos de tíquete*, clique em Escolher ação > Novo.
   # Para modificar um modelo de tíquete existente, na página de *Modelos de tíquete*, clique no nome do modelo de tíquete.

   A página *Detalhes do modelo de tíquete* **é exibida.**
3. Na página *Detalhes do modelo de tíquete*, forneça as seguintes informações:

Opção	Descrição
Nome	(Obrigatório) O nome do modelo.
Ativado	Marque esta caixa de seleção quando o modelo estiver pronto para uso. Essa opção é útil se você quiser evitar que este modelo seja exposto a usuários finais antes de ser concluído.
Descrição	Uma breve descrição do modelo. Este texto aparece como uma dica de ferramenta do **Portal do usuário**, quando você aponta para o link deste modelo de tíquete.
Somente para processo	Marque esta caixa de seleção se quiser que este modelo de tíquete esteja disponível para modelos de processo. Isso faz com que algumas opções no modelo de tíquete sejam desativadas, pois não são aplicáveis neste contexto. Por exemplo, a opção **Limitar modelo a usuários selecionados** não pode ser aplicada a modelos de tíquete baseados em processo, porque cada modelo de processo tem uma opção no assistente para associar rótulos a tíquetes de modelo de processo.

Opção	Descrição
Limitar modelo a usuários selecionados	Marque esta caixa de seleção se quiser disponibilizar este modelo apenas para usuários específicos usando rótulos. Em seguida, clique em **Gerenciar rótulos associados** e, na caixa de diálogo *Selecionar rótulos* exibida, selecione um ou mais rótulos associados aos usuários para quem você deseja conceder acesso a este modelo de tíquete. Quando terminar, feche a caixa de diálogo.
É padrão	Marque esta caixa de seleção se quiser que este modelo de tíquete seja padrão na fila. Quando um modelo de tíquete é configurado como padrão em uma fila, sempre que você cria um tíquete nessa fila sem especificar um modelo de tíquete, o modelo padrão é aplicado. Você pode alternar entre modelos, se necessário. Para obter mais informações, consulte Criação de tíquetes a partir da página Tíquete do Console do administrador.
Mostrar no portal do usuário	Marque esta caixa de seleção se quiser que os usuários finais tenham um link para esse modelo de tíquete na página *Precisa de ajuda* no **Console do usuário**.
Layout	Escolha o layout que melhor se adapta às suas necessidades: • **Layout de 3 colunas**: Use este layout se o modelo contiver campos de altura média em cada linha. • **Layout de 2 colunas e painel direito**: Use este layout se o modelo contiver um ou mais campos que são mais altos do que o restante dos campos na mesma linha, como *Resumo* ou *Resolução*. A presença de um campo alto em uma linha onde outros campos têm altura média faz com que esses outros campos na mesma linha sejam empurrados para baixo, criando intervalos aleatórios no layout. Ao selecionar essa opção, você pode colocar todos os seus campos altos no painel direito, para otimizar o uso do espaço vertical. Para mover um campo entre os painéis, clique duas vezes no campo. • **Layout de 3 colunas e painel direito**: Use este layout se o modelo contiver um ou mais campos que são mais altos do que o restante dos campos na mesma linha, como *Resumo* ou *Resolução*. A presença de um campo alto em uma linha onde outros campos têm altura média faz com que esses outros campos na mesma linha sejam empurrados para baixo, criando intervalos aleatórios no layout. Ao selecionar essa opção, você pode colocar todos os seus campos altos no painel direito, para otimizar o uso do espaço

Opção	Descrição
	vertical. Para mover um campo entre os painéis, clique duas vezes no campo. • **Layout de 4 colunas**: Use este layout se o modelo contiver campos de altura média em cada linha. Você pode alternar entre os dois layouts, se necessário.

4. Adicione um ou mais campos de tíquete ao modelo de tíquete. Para dividir o conteúdo em seções separadas, use o campo separador. Esse campo tem as mesmas opções dos campos de dados.

   NOTA: Você só pode adicionar campos de tíquete que existem na fila à qual esse modelo de tíquete pertence.

   a. Na seção *Modelo de formulário de tíquete*, arraste um ou mais campos da área na direita.
   b. À medida que você adiciona os campos, é possível organizá-los da maneira mais adequada para o uso deste modelo. Você pode organizar os campos relacionados juntos ou colocar um campo próximo a uma borda da área do modelo e criar espaços vazios entre eles, conforme necessário.
   c. Um campo pode ter largura de uma, duas ou três colunas. Para alterar a largura do campo, clique em até atingir a largura desejada.
   d. Para excluir um campo, clique em .
   e. Para configurar as substituições de propriedade do campo ou certas condições para determinar se um campo é exibido, clique em . Em seguida, na caixa de diálogo exibida, configure as seguintes opções, conforme necessário.

Guia	Opção	Descrição
Substituições		Use as opções dessa guia para configurar substituições para parâmetros de campo que já estejam especificados na fila à qual esse modelo de tíquete pertence.
	Etiqueta	Nome do campo.
	Obrigatório	Indica se o valor do campo deve ou não ser informado. Selecione um dos seguintes valores: • **Não obrigatório** • **Sempre obrigatório** • **Obrigatório ao fechar** Para obter mais informações sobre esses valores, consulte Definição de campos personalizados de tíquete.

Guia	Opção	Descrição
	Permissão	Especifique quais usuários têm acesso a este campo. Selecione um dos seguintes valores: • **Somente leitura** • **Proprietários apenas - Oculto dos usuários** • **Proprietários apenas - Visível aos usuários** • **Criação do usuário** • **Modificação do usuário** Para obter mais informações sobre esses valores, consulte Definição de campos personalizados de tíquete.
	Valores-padrão	Configure o valor padrão deste campo. • Se este campo estiver associado a valores predefinidos, esses valores aparecerão na lista e estarão disponíveis para seleção. Por exemplo, se você adicionar um campo *Proprietário* ao modelo de tíquete, a lista exibirá todos os usuários associados à fila. • Se você selecionou um campo de texto, poderá digitar um valor desejado, conforme necessário.
Lógica condicional		Use as opções dessa guia para mostrar ou ocultar determinados campos com base nos valores selecionados anteriormente na página do tíquete. Por exemplo, se você tiver um modelo de tíquete para problemas de impressora, poderá exibir diferentes conjuntos de campos aplicáveis a diferentes tipos de problemas de impressora. Se o usuário indicar no tíquete que a impressora está sem papel, a página exibirá um conjunto de campos que permitem ao usuário especificar o formato do papel.
	Visibilidade	Indique se você deseja que o campo seja exibido ou

Guia	Opção	Descrição
		não quando as condições especificadas forem atendidas.
	Quando	Especifique a ação no campo com base no resultado de expressões condicionais. Selecione um dos seguintes valores: • **Todas as condições correspondidas** • **Uma das condições correspondidas**
	Necessário quando visível	Selecione essa opção se quiser que o usuário final preencha este campo quando ele aparecer no tíquete.
	Condição	Adicione até cinco condições para controlar a aparência do campo selecionado. Cada condição pode avaliar se o valor de um campo que aparece na página corresponde ou não corresponde a determinado valor. Você só pode selecionar os campos que têm valores predefinidos associados a eles (e normalmente aparecem como listas de vários valores na página do tíquete) ou caixas de seleção. Campos de texto simples, como *Título*, não estão disponíveis para seleção. Por exemplo, você pode criar uma condição que avalie se um problema de impressora corresponde a *Tinta*, *Papel* ou *Outro*, e exibir ou ocultar o campo selecionado, conforme necessário.

Quando terminar, clique em Atualizar.

A caixa de diálogo é fechada.

5. Clique em **Aplicar alterações**.

Tip: **DICA:** Você também pode criar uma cópia deste modelo clicando em **Duplicar**.

Em seguida, você pode visualizar o modelo de tíquete. Para obter mais informações, consulte Pré-visualização do layout do tíquete.

Pré-visualização do layout do tíquete

Ao finalizar as alterações ao modo de exibição dos tíquetes nas páginas *Novo tíquete* e *Detalhes do tíquete* para obter um modelo de tíquete selecionado, será possível pré-visualizar o layout da página do tíquete.

Há várias opções de pré-visualização disponíveis. O tipo de informações contidas na página do tíquete depende das permissões associadas ao usuário que acessa a página (usuário ou proprietário) e ao tipo de ação (*Novo tíquete* ou *Detalhes do tíquete*). Por exemplo, um proprietário de tíquete, normalmente, tem acesso a mais informações que um usuário associado ao tíquete. Além disso, a página *Novo tíquete* pode conter alguns controles adicionais para fornecer comentários ou vincular anexos, ao contrário da página *Detalhes do tíquete*.

NOTA: A visualização de um modelo de tíquete faz com que ele crie e salve um tíquete. Todos os valores que você cria durante a visualização de um tíquete são salvos por padrão.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   c. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de uma fila.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na página **Configuração do Service Desk**, na seção *Layout*, clique no link *Criar modelos de tíquete* e selecione o nome do modelo existente.>

   A página *Detalhes do modelo de tíquete* **é exibida.**
3. Na página *Detalhes do modelo de tíquete*, faça suas personalizações, conforme necessário.

   Para obter detalhes, consulte Configurar um modelo de tíquete.
4. Na parte inferior da página, clique em **Salvar e visualizar**.

   A página *Detalhes do tíquete* **é exibida.**
5. Na parte superior da página *Detalhes do tíquete*, clique em **Visualizar formulário como**, e escolha uma das seguintes opções, conforme necessário:

Opção	Descrição
Formulário de entrada - Usuário	Página *Novo tíquete*, como um usuário
Formulário de entrada - Proprietário	Página *Novo tíquete*, como um proprietário de tíquete
Editar formulário - Usuário	Página *Detalhes do tíquete*, como um usuário
Formulário de entrada - Proprietário	Página *Detalhes do tíquete*, como um proprietário de tíquete

A página *Novo tíquete* é atualizada, mostrando a página do tíquete com base no modelo de tíquete selecionado e nos detalhes do proprietário.

Uso de relacionamentos primário/secundário com tíquetes

Você pode configurar qualquer tíquete do Service desk como tíquete **primário** e atribuir a ele tíquetes secundários.

Há duas maneiras de usar a relação primário/secundário:

- **Não permitir o fechamento do primário, a menos que todos os tíquetes secundários tenham sido fechados**. Essa estratégia usa o tíquete primário como uma lista geral de coisas a fazer e os tíquetes secundários como cada tarefa da lista. Quando todas as tarefas estiverem concluídas e todos os tíquetes secundários estiverem fechados, o primário poderá ser fechado.
- **Fechar todos os tíquetes secundários quando o tíquete primário é fechado**. Essa estratégia é útil com tíquetes que sejam duplicatas do mesmo problema. Por exemplo, se um servidor falhar e muitos usuários emitirem tíquetes sobre o problema. Quando o servidor for restaurado, o proprietário pode fechar o tíquete primário e todos os tíquetes secundários ao mesmo tempo.

Independentemente da estratégia escolhida, os tíquetes secundários não podem ficar órfãos. Ou seja, não feche o tíquete primário antes de fechar os tíquetes secundários.

NOTA: Você pode criar muitos níveis de relacionamentos primário-secundário com tíquetes, mas o fechamento dos tíquetes secundários quando o tíquete primário é fechado só funciona para um único nível primário-secundário.

Ativação de relacionamento primário-secundário de tíquetes em uma fila

Por padrão, os relacionamentos primário-secundário de tíquete são desativados. Para habilitá-los, é possível configurar as filas para mostrar o campo de tíquete *PARENT_INFO*. Se houver várias filas, você pode habilitar relações de tíquetes primário-secundário em cada uma separadamente.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:
   # Clique no nome de uma fila.
   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na página Configuração do Service Desk, na seção *Fila*, clique no link **Personalizar campos**.
3. Vá para a guia *Informações de tíquete relacionadas* e selecione o botão **Editar** do campo *PARENT_INFO* para fazer alterações nas configurações desse campo: .
4. Selecione uma das configurações de permissão *Somente proprietários - Visível aos usuários*.
5. Clique em **Salvar** na linha.
6. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Quando você salva essas alterações, os administradores e proprietários de tíquete (por padrão) conseguem transformar qualquer tíquete na fila em secundário ou primário.

Permissão para que tíquetes primários fechem tíquetes secundários

É possível configurar as filas para permitir que os tíquetes primários fechem os tíquetes secundários. Quando isso está configurado, os tíquetes secundários são fechados automaticamente no fechamento dos tíquetes primário.

Ativação de relacionamentos primário-secundário para filas. Consulte Ativação de relacionamento primário-secundário de tíquetes em uma fila.

1. Acesse a página *Detalhes da fila* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   c. No painel **Configuração**, clique em **Criar e gerenciar filas** na seção **Fila**.
   d. Para exibir a página *Detalhes da fila*, execute um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de uma fila.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo**.
2. Na página **Configuração do Service Desk**, na seção *Filas*, clique em **Modificar configurações e preferências** para exibir a página *Personalização da fila*. Em seguida, acesse a guia *Preferência*.
3. Na parte inferior da página, clique em **Salvar**.

A alteração é aplicada na fila. Ao fechar tíquetes primário, os tíquetes secundários são fechados automaticamente.

Criar tíquetes secundários para qualquer tíquete

Os tíquetes secundários são tíquetes do Service desk que têm outros tíquetes como primário. Criar tíquetes secundários é útil para organizar tíquetes e gerenciar tarefas relacionadas. Você pode criar tíquetes secundários para qualquer tíquete em qualquer fila que tenha relações de tíquete primário-secundário habilitadas.

Relações de tíquete primário-secundário estão habilitadas para a fila. Consulte Ativação de relacionamento primário-secundário de tíquetes em uma fila.

1. Acesse a lista *Tíquetes* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
2. Para criar um tíquete secundário para um tíquete existente:
   a. Na lista de *Tíquetes*, clique em um título de tíquete.
   b. Na página *Detalhes do tíquete*, selecione **Escolher ação** > **Salvar e criar secundário**.

   NOTA: Essa opção só está disponível se relações primário-secundário estiverem habilitadas para a fila.

   c. Forneça as informações necessárias para o tíquete secundário e clique em **Salvar**.
3. Para criar um secundário para um novo tíquete:
   a. Na lista de *Tíquetes*, selecione **Escolher ação** > **Novo**.
   b. Na página *Detalhes do tíquete*, forneça as informações necessárias para o tíquete pai.
   c. Selecione **Escolher ação** > **Salvar e criar secundário.**

> **NOTA:** Essa opção só está disponível se relações primário-secundário estiverem habilitadas para a fila.

d. Forneça as informações necessárias para o tíquete secundário e clique em **Salvar**.

Você pode usar os tíquetes primário para organizar tíquetes duplicados e pode habilitar tíquetes primários para fechar tíquetes secundários. Consulte:

- Uso de tíquetes-pai para organizar tíquetes duplicados
- Permissão para que tíquetes primários fechem tíquetes secundários

Definir tíquetes como primários e adicionar tíquetes existentes como seus secundários

É possível definir tíquetes como primários e configurar os relacionamentos primário-secundário entre os tíquetes. É preciso definir tíquetes como primários antes de adicionar tíquetes existentes a eles como secundários.

Ativação de relacionamentos primário-secundário em uma fila. Consulte Ativação de relacionamento primário-secundário de tíquetes em uma fila.

1. Acesse a página *Detalhes do tíquete* do Service desk.
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
   c. Para exibir a página *Detalhes do tíquete*, execute um dos seguintes procedimentos:

   # Clique no nome de um tíquete.

   # Selecione **Escolher ação** > **Novo tíquete da fila** > **Nome da fila**.

   Se você tiver um grande número de filas, use a caixa de pesquisa para encontrar rapidamente uma fila específica.
2. Na página Configuração do Service Desk, na seção **Filas**, clique em **Personalizar campos**. Em seguida, acesse a guia *Informações do tíquete relacionadas* e verifique se a seção *Tíquete primário* está visível. Se não estiver exibida, verifique se os relacionamentos primário/secundário estão habilitados para a fila. Consulte Ativação de relacionamento primário-secundário de tíquetes em uma fila.
3. Marque a caixa de seleção *Permitir que este tíquete seja pai* para tornar este tíquete um tíquete-pai.
4. Clique em **Salvar**.
5. Para adicionar tíquetes existentes como tíquetes secundários:
   a. Clique em **Adicionar tíquetes** abaixo da seção **tíquetes secundários**.
   b. Insira os números dos tíquetes secundários, separados por vírgula, ou use a lista suspensa **Selecionar tíquete a adicionar** para encontrar os tíquetes a serem adicionados.
6. Clique em **Salvar** para salvar quaisquer alterações no tíquete.

Uso de um tíquete pai como uma lista de coisas a fazer

A relação primário/secundário do Service Desk pode ser usada para agrupar tarefas que devem ser realizadas por diferentes usuários, como as tarefas que precisam ser concluídas ao contratar um novo funcionário. Permite controlar os tíquetes como um grupo.

- Habilitar relacionamentos primário secundário. Consulte Ativação de relacionamento primário-secundário de tíquetes em uma fila.
- Verifique se a fila do tíquete permite que os primários fechem os tíquetes secundários. Consulte Permissão para que tíquetes primários fechem tíquetes secundários.

Tip: **DICA:** Se você previr que uma tarefa de várias fases será repetida periodicamente, convém torná-la um tíquete de processo. Consulte Uso de processos do Service desk.

1. Abra um tíquete para servir como pai. Consulte Definir tíquetes como primários e adicionar tíquetes existentes como seus secundários.
2. A partir do tíquete primário, adicione tíquetes secundários para cada tarefa necessária na lista de tarefas.
3. Feche cada tíquete secundário conforme as tarefas são concluídas.
4. Quando solicitado, feche o tíquete-pai. Esse prompt aparecerá quando o último tíquete-secundário for fechado.

   NOTA: Se a resolução do tíquete primário estiver vazia, a resolução do tíquete secundário será adicionada à resolução do primário.

Uso de tíquetes-pai para organizar tíquetes duplicados

Quanto vários tíquetes são arquivados para o mesmo problema, você pode usar tíquetes pai para organizar e gerenciar os tíquetes duplicados como grupos.

Ativar relações primário secundário para filas e ativar primários para fechar os tíquetes secundários. Consulte:

- Ativação de relacionamento primário-secundário de tíquetes em uma fila
- Permissão para que tíquetes primários fechem tíquetes secundários

1. Defina um dos tíquetes duplicados como pai. Consulte Definir tíquetes como primários e adicionar tíquetes existentes como seus secundários.
2. Altere o restante dos tíquetes duplicados para tíquetes secundários:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Clique em **Service Desk** > **Tíquetes** para exibir a página *Tíquetes*.
   c. Selecione todos os tíquetes que deseja alterar para tíquetes secundários.
   d. No menu *Escolher ação*, selecione **Adicionar a pai**.

   NOTA: **Adicionar a primário** é exibido somente se você estiver visualizando os tíquetes em uma única fila, e se essa fila tiver relações de tíquetes primário-secundário ativadas. Ele não está disponível se você estiver na exibição *Todas as filas*. Consulte Ativação de relacionamento primário-secundário de tíquetes em uma fila.

   Os tíquetes selecionados se tornam tíquetes secundários do primário.
3. Quando o problema for solucionado, feche o tíquete pai.

   Os tíquetes secundários são fechados automaticamente.

Uso de aprovadores de tíquete

Você pode exigir que um usuário ou grupo específico aprove tíquetes antes que sejam abertos ou fechados. Além disso, você pode ainda exigir que somente usuários configurados como aprovadores possam fechar tíquetes. Se houver várias filas, você pode configurar opções de aprovador para cada uma separadamente.

A configuração dos aprovadores de tíquetes envolve o seguinte fluxo de trabalho:

- Crie um rótulo para especificar aprovadores.
- Adicione usuários (aprovadores) ao rótulo. Você escolhe aprovadores na lista de todos os usuários, independentemente de fila; portanto, não estão limitados a uma única fila.
- Configure o campo *APPROVAL_INFO* do tíquete na fila para exigir esse recurso.

NOTA: Os aprovadores só têm acesso aos campos *Aprovação* e *Nota de aprovação* em um tíquete. O campo *Aprovação* possui estas opções:

- Aprovado
- Rejeitado
- Mais informações necessárias

NOTA: O campo *Aprovação* deve ser configurado antes que o tíquete seja aberto ou fechado, dependendo de como a opção *Obrigatório* for configurada. O campo *Nota de aprovação* é opcional. Os aprovadores podem visualizar todos os tíquetes que precisam ser aprovados ao clicar em **Service Desk** > **Tíquetes** e, em seguida, em **Exibir por** > **Minhas aprovações**.

Configuração de aprovadores de tíquete

Você pode exigir que uma pessoa ou um grupo específico aprove um tíquete antes que ele possa ser aberto e fechado em uma fila.

1. Acesse a lista *Usuários*:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Configurações** e em **Usuários**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um usuário.
3. No menu *Escolher ação* e clique em **Adicionar rótulo**.
4. Na janela *Adicionar rótulo*, digite um nome para o rótulo como, por exemplo, Aprovadores de tíquete e clique em **Adicionar rótulo**.

   Tip: **DICA:** Evite usar barras invertidas (\) em nomes de rótulo. Se você precisar usar uma barra invertida no nome de rótulo, adicione uma segunda barra invertida (\\) para escapar.

5. Clique em **Service Desk** > **Configuração** > **Filas** > **Criar e gerenciar filas** para exibir a página *Filas*.
6. Clique no nome de uma fila para exibir a página *Detalhes da fila*.
7. Na guia *Preferências do usuário*, desmarque a caixa de seleção *Aceitar todos os usuários como aprovadores* e clique em **Salvar**.
8. Na seção *Filas*, clique em **Personalizar campos** para exibir a página *Personalização da fila*.
9. Na seção *Campo padrão*, clique no botão **Editar** para a linha *APPROVAL_INFO*: .

   A linha editável *APPROVAL_INFO* **é exibida.**
10. No campo *Rótulo*, digite o nome do rótulo criado para aprovadores em 4.
11. Selecione **Obrigatório ao fechar** no campo *Obrigatório*.

    Selecione Obrigatório ao fechar ou Sempre obrigatório para ativar a exigência de aprovação de todos os tíquetes na fila. Quando se define uma dessas opções, é preciso especificar um aprovador para que o tíquete possa ser processado ou fechado, de acordo com a opção escolhida.
12. Clique no botão **Salvar** na linha e depois em **Salvar** na parte inferior da página.

O recurso de aprovação será habilitado e as opções de aprovação selecionadas serão aplicadas aos tíquetes na fila.

Aprovação de tíquetes por e-mail

Depois de configurada a aprovação do tíquete, o aprovador do tíquete designado pode enviar uma mensagem de e-mail para aprovar o tíquete, adicionar uma nota de aprovação ou designar outro aprovador.

Para obter detalhes sobre a alteração de tíquetes por e-mail, consulte Criação e gerenciamento de tíquetes por e-mail. Para obter uma lista de campos usados para alterar os campos de aprovação, consulte Alteração de campos de aprovação de tíquete usando e-mail.

Configuração dos servidores SMTP para e-mail

É possível configurar seu Service desk para usar servidores de e-mail SMTP.

Para obter instruções sobre como configurar um servidor de e-mails POP3, consulte Configurações de e-mail.

Conexão do servidor de e-mail à solução

É possível conectar o servidor de e-mails à solução para que a Central de serviços possa receber e-mails de tal servidor. O processo para conectar depende totalmente da sua configuração de e-mail.

Se estiver usando o Microsoft Exchange Server, consulte a documentação da Microsoft sobre regras de transporte.

1. Abra o Exchange Server Manager.
2. **Opcional**: Crie um servidor SMTP virtual. Isto não é necessário caso tenha um servidor SMTP.
3. Crie um conector SMTP virtual chamado appliance_HelpDesk.
4. Selecione **Grupos administrativos** > **Conectores** > **appliance_HelpDesk** para exibir a página *Propriedades do appliance_HelpDesk*.
5. Clique em **Disposições Gerais**.
6. Clique em **Use DNS para rotear cada espaço de endereço neste conector**.

   A seção *Bridgeheads locais* **ficará disponível.**
7. Complete a seção *Bridgeheads locais*:

Servidor	Servidor virtual
your_exchange_servername	Servidor virtual SMTP padrão

8. Clique na guia **Espaço de endereço**.
9. Clique em **Adicionar** para adicionar um espaço de endereço para o servidor SMTP da solução. Use as seguintes configurações:
   - **Tipo**: SMTP
   - **Endereço**: Insira o nome totalmente qualificado do servidor da solução. A sintaxe é k1000.**mydomain**.com.
   - **Custo**: Defina para um nível acima dos outros conectores. Dessa maneira, o e-mail da solução é filtrado primeiro e nenhum e-mail da solução sai acidentalmente da rede.
10. Em *Escopo do conector*, clique em **Organização inteira**.
11. Deixe a opção **Permitir a transmissão de mensagens para esses domínios** desativada.
12. Clique em **OK** para salvar e fechar a janela *Propriedades do appliance_HelpDesk*.

Agora o seu servidor de e-mails está conectado à solução.

Uso de servidores SMTP internos e externos

Dependendo das necessidades do ambiente, é possível configurar o seu e-mail para seguir por um servidor SMTP externo ou por um servidor SMTP externo.

A solução inclui um servidor SMTP interno. Se a maioria do tráfego de e-mail que chega à solução for de e para a equipe de service desk, pode ser bom utilizar esse servidor interno. Para defini-lo, consulte Uso do servidor SMTP interno.

Se todos os e-mails precisarem passar por um servidor SMTP externo específico, direcione a solução para usar esse servidor. Consulte Uso de um servidor SMTP externo ou servidor SMTP seguro..

Uso do servidor SMTP interno

É possível definir as configurações de rede da solução para usar o servidor de e-mail SMTP interno.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Ativar SMTP** na seção **Configurações de rede** para exibir a página *Configurações de rede*.
3. Na guia *SMTP*, desmarque a caixa de seleção **Ativar servidor remoto SMTP (retransmissão de saída)**. Esta configuração refere-se a um servidor SMTP externo.
4. Clique em **Salvar**.
5. Se solicitado, clique em **Sim** para reiniciar a solução e aplicar as alterações.

O servidor SMTP interno está configurado para processar o envio de e-mail. Para obter informações sobre como definir configurações SMTP para filas, consulte Criação e configuração de contas de e-mail POP3.

Uso de um servidor SMTP externo ou servidor SMTP seguro.

Para usar um servidor SMTP externo, você precisa configurar uma conta para o servidor SMTP nas configurações de rede da solução e outra para cada fila do service desk.

Para usar o SMTP seguro (SSMTP), selecione a configuração de SSL em cada fila. Isso é necessário porque a Microsoft não permite aliases de endereços no serviço Exchange 365.

1. Confirme se o roteador externo e o firewall permitem que a solução use a porta 25 para enviar e-mail.
2. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
3. Clique em **Ativar SMTP** na seção **Configurações de rede** para exibir a página *Configurações de rede*.
4. Para usar um servidor SMTP externo, selecione **Habilitar servidor remoto SMTP (retransmissão de saída)** na guia *SMTP* e especifique as opções do servidor SMTP:

Opção	Descrição
Servidor	Especifique o nome de host ou o endereço IP de um servidor SMTP externo, como **smtp.gmail.com**. Os servidores SMTP externos devem permitir o transporte de e-mail de saída anônimo (não autenticado). Certifique-se de que as políticas de rede da empresa permitam que a solução contate o servidor SMTP diretamente. Além disso, o servidor de e-mail deve estar configurado para permitir a transferência de e-mails da solução sem autenticação. Se você especificar um endereço IP, coloque-o entre colchetes. Por exemplo, `[10.10.10.10]`.
Porta	Insira o número da porta a ser usada para o servidor SMTP externo. Para SMTP padrão, use a porta 25. Para SMTP seguro, use a porta 587.
Login	Informe o nome de usuário de uma conta com acesso ao servidor SMTP externo, como **your_account_name**@gmail.com.
Senha e Confirmar senha	Insira a senha da conta de servidor especificada.

5. Teste a configuração do SMTP.
   a. Clique em **Testar conexão**.
   b. Na caixa de diálogo *Teste de conexão SMTP* que aparece, digite o endereço de e-mail para o qual você deseja enviar um e-mail de teste usando o novo servidor SMTP configurado, e clique em **Enviar e-mail de teste**.

      A caixa de diálogo *Teste de conexão SMTP* é atualizada, mostrando os resultados do teste e o status da operação de envio de e-mail. Se o teste falhar, verifique sua configuração e tente novamente.
6. **Opcional**: Para configurar um servidor SMTP ou POP3 diferente para cada fila, acesse a página *Definir configurações de e-mail da fila*:
   a. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Configuração**.
   b. No painel **Configuração**, na seção *Configuração de e-mail*, clique em **Definir configurações de e-mail da fila**.

   A página *Configurações de e-mail da fila do Service desk* será exibida.
7. Se você quiser usar um servidor SMTP externo para e-mails associados a essa fila, use as configurações na guia *Configuração do e-mail de saída*.
   a. Marque a caixa de seleção *Especificar configurações SMTP específicas da fila*.
   b. Especifique as seguintes opções:

Opção	Descrição
Servidor SMTP	Especifique o nome de host ou o endereço IP de um servidor SMTP externo, como **smtp.gmail.com**. Os servidores SMTP externos devem permitir o transporte de e-mail de saída anônimo (não autenticado). Certifique-se de que as políticas de rede da empresa permitam que a solução contate o servidor SMTP diretamente. Além disso, o servidor de e-mail deve estar configurado para

Opção	Descrição
	permitir a transferência de e-mails da solução sem autenticação.
Porta SMTP	Insira o número da porta a ser usada para o servidor SMTP externo. Para SMTP padrão, use a porta 25. Para SMTP seguro, use a porta 587.
Nome de usuário SMTP	Informe o nome de usuário de uma conta com acesso ao servidor SMTP externo, como **your_account_name**@gmail.com.
Senha SMTP	Insira a senha da conta de servidor especificada.

8. Clique em **Salvar**.

   A solução estará configurada para enviar e-mails para o servidor SMTP designado. Se houver múltiplas filas, repita as etapas anteriores para cada fila.

Tip: **DICA:** Por padrão, a solução aceita e-mails do service desk apenas quando o endereço de e-mail do remetente corresponde a uma conta de usuário na solução. Para alterar essa configuração, consulte *Aceitar e-mail de usuários desconhecidos* na seção Configuração de filas de tíquetes do Service desk.

Manutenção e solução de problemas

A solução tem recursos de backup automáticos, registros e ferramentas de solução de problemas que ajudam os administradores a manter e monitorar a integridade do sistema.

Manutenção da solução

A manutenção da solução inclui a definição de um cronograma de backup, verificação de integridade do sistema e aplicação de atualizações ao software da solução.

Rastreio de alterações para as configurações

Se as inscrições de Histórico estiverem configuradas para reter informações, você poderá visualizar os detalhes das alterações realizadas nas configurações, ativos e objetos.

Essas informações incluem a data da alteração e o usuário que a fez, o que pode ser útil durante o diagnóstico de problemas. Consulte Sobre as configurações do histórico.

Sobre backups da solução

Os backups da solução são arquivos usados para restaurar a solução no caso de perda de dados ou outro desastre.

Existem dois tipos de arquivos de backup de soluções:

- **Base**: Um backup do sistema de arquivos. Os arquivos de backup normalmente são criados uma vez por semana.
- **Diferencial**: Um backup dos arquivos de base (sistema de arquivos) que mudaram desde o backup de base mais recente e um backup dos arquivos do banco de dados. Os backups diferenciais referenciam o arquivo de backup de base mais recente disponível.

Para restaurar os arquivos, é necessário ter um par correspondente de arquivos de backup Diferencial e Base. Os arquivos de backup emparelhados fazem referência ao mesmo número de versão e data da solução e, apenas arquivos de backup emparelhados podem ser usados para restaurar a solução.

> **NOTA:** Os backups são criados enquanto a solução está em execução. A solução não fica off-line durante o processo de backup. No entanto, a restauração da solução a um backup e a redefinição das configurações de fábrica da solução continuam a exigir que a solução fique off-line.

Além disso, há três tipos de processos de backup:

- **Backups diários programados**: Na maioria dos casos, os backups diários são apenas arquivos de backup diferencial. Se não houver nenhum backup de base, ou se o backup de base mais recente for de mais de sete dias atrás, o backup diário incluirá os arquivos de backup de base e diferencial. Esse backup é conhecido como um backup

completo. Por padrão, os backups diários estão programados para as 2h, mas você pode alterar esse cronograma. Consulte Configure o agendamento de backup diário e o número de backups a serem mantidos.

- **Backups mensais programados**: Backups mensais são feitos no último dia do mês e não é possível alterar esse agendamento. Esse backup inclui o backup de base mais recente e os arquivos de backup diferencial mais recentes coletados após o backup de base.
- **Backups iniciados usando o comando Executar agora**: Ao clicar em **Executar agora** na página *Configurações de backup*, a solução gera um backup completo, que inclui os arquivos de backup de base e diferencial.

Você pode desabilitar os backups, o que programa a exclusão dos dados de backup existentes e desativa os backups diários e mensais. Consulte Desabilitar ou habilitar backups de solução.

Tip: **DICA:** Sempre faça o backup dos dados do equipamento antes de instalar atualizações de software do equipamento.

Configure o agendamento de backup diário e o número de backups a serem mantidos

Você pode configurar o agendamento de backup diário e o número de backups a serem mantidos.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. No *Painel de controle*, na seção *Configurações de backup e restauração*, clique em qualquer um dos links para ir para a página *Configurações de backup*.
3. Na guia *Cronograma e retenção de integração*, especifique as seguintes configurações:

Opção	Descrição
Número de backups diários a serem retidos	O número de backups diários a serem mantidos no equipamento. É possível manter até 7 backups diários.
Número de backups mensais a serem retidos	O número de backups mensais a serem mantidos no equipamento. É possível manter até 2 backups mensais. Backups mensais são feitos no último dia do mês e não é possível alterar esse agendamento.

4. Na seção *Cronograma e retenção on-board*, especifique o cronograma para a execução dos backups **diários**.

   As horas são listadas no formato de relógio de 24 horas, e você pode selecionar intervalos de 5 minutos. Por exemplo, para programar o backup diário para 5 minutos após a meia noite, selecione 0:05.

   Tip: **DICA:** Para garantir que os logs de backup não sejam devolvidos durante a manutenção do log diário, programe os backups diários para ocorrerem após a meia noite.

5. Clique em **Salvar**.

As configurações são aplicadas. Quando o próximo backup agendado for executado, os arquivos de backups antigos serão removidos se o número de backups mantidos no equipamento exceder o número especificado na seção *Retenção*.

Backup manual da solução

É possível realizar o backup do equipamento de forma manual a qualquer hora. Além disso, é recomendando fazer o backup do dispositivo antes de instalar atualizações.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. No *Painel de controle*, na seção *Configurações de backup e restauração*, clique em qualquer um dos links para ir para a página *Configurações de backup*.
3. Na parte inferior da página, clique em **Executar agora** e depois em **Sim** para confirmar.

   O sistema realizar um backup completo, o que inclui os arquivos de backup de base e diferenciais.

Quando o backup for concluído, a página *Logs* aparecerá.

Se você estiver fazendo backup de uma solução porque deseja migrá-la para uma outra, desligue a solução antiga. Se a solução antiga permanecer ligada, isso pode causar conflitos quando as mesmas configurações forem carregadas na nova solução.

Download dos arquivos de backup a partir do Console do administrador

Para garantir um alto nível de recuperação, é possível baixar os arquivos de backup do **Console do administrador** e salvá-los em locais diferentes.

É possível também acessar os arquivos de backup através do FTP. Consulte Acesso aos arquivos de backup pelo FTP.

NOTA: Para restaurar os arquivos, é necessário ter um par correspondente de arquivos de backup Diferencial e Base. Os arquivos de backup emparelhados fazem referência ao mesmo número de versão e data da solução e, apenas arquivos de backup emparelhados podem ser usados para restaurar a solução.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. No *Painel de controle*, na seção *Configurações de backup e restauração*, clique no link *Restaurar solução para backup anterior* para ir para a página *Restaurar backup*.
3. Na guia *Backups on-board*, baixe um par correspondente de arquivos de backup diferencial e de base:
   a. Selecione a data associada a um par de arquivos de backup.

      O arquivo diferencial tem `incr` no nome do arquivo, enquanto o arquivo de base usa `base`. Por exemplo, `<date>_k1_incr_<version>.tgz` e `<date>_k1_base_<version>.tgz`.

      As somas de verificação SHA256 também aparecem em cada arquivo de backup. As somas de verificação são calculadas no momento da criação do backup. Se a soma de verificação de um arquivo de backup baixado não corresponder à soma de verificação

exibida nesta página, a transferência pode ter sido interrompida (resultando em dados corrompidos) ou os dados no disco podem ter sido manipulados.

b. Se solicitado, selecione um local de download para cada arquivo.

> **NOTA:** Os arquivos de backup salvos refletem os dados do equipamento do horário de backup automático mais recente (2:00 por padrão) para uma data selecionada. Se você precisa de um backup que reflita o estado atual do equipamento, pode executar um backup manual. Para obter mais informações, consulte Backup manual da solução.

Acesso aos arquivos de backup pelo FTP

É possível utilizar o FTP para acessar os arquivos de backup da solução. Isso é útil caso você queira criar um processo em um servidor diferente para acessar o backup, ou se os seus arquivos de backup tiverem mais de 1 GB e acessá-los por meio do **Console do administrador** faz com que o limite de tempo do navegador acabe.

1. Verifique se as configurações de segurança permitem o acesso do FTP aos arquivos de backup.

   Consulte Definição das configurações de segurança para a solução.

2. Execute um dos seguintes:
   - **Em um dispositivo Windows, abra um prompt de comando e, no prompt `C:\`, digite: `ftp k1000`.**
   - **Usando qualquer cliente FTP, acesse o `ftp k1000`.**

3. Digite as credenciais de login.

   As credenciais padrão são:

   Nome de usuário: kbftp

   Senha: getbxf

   > **NOTA:** Para alterar a senha do FTP, consulte Definição das configurações de segurança para a solução. Não é possível alterar o nome de usuário do FTP.

4. Para acessar os arquivos de backup a partir do prompt de comando, digite os seguintes comandos:

```
> type binary
> get k1_base.tg
> get k1_base.tgz
> get k1_incr.tgz
>close
>quit
```

Sobre a exclusão dos dados de backup da solução

Você pode excluir os dados de backup da solução desativando os backups da solução.

A desativação dos backups pode ser útil se você quiser reduzir a quantidade de dados sendo armazenados pela solução. Por exemplo, se a sua solução virtual usa capturas de tela de máquinas virtuais para fazer backup dos dados da solução em vez de usar os arquivos de backup da solução, você pode desabilitar os backups da solução para reduzir o tamanho da máquina virtual.

> **IMPORTANTE: A desativação de backups impede que você restaure as configurações e dados de soluções do Console do administrador em caso de desastre. Como resultado, você deve desabilitar os backups da solução somente se estiver usando um método alternativo de realizar backup dos dados, como instantâneos de máquina virtual para a solução virtual. Não é recomendável desabilitar backups para soluções físicas.**

Desabilitar ou habilitar backups de solução

Por padrão, os backups de soluções estão habilitados. Você pode desabilitar e habilitar backups de soluções conforme necessário.

Ao desabilitar backups de soluções, os arquivos de backups existentes estão programados para exclusão no próximo horário de backup programado.

Imp

IMPORTANTE: A desativação de backups impede que você restaure as configurações e dados de soluções do Console do administrador em caso de desastre. Como resultado, você deve desabilitar os backups da solução somente se estiver usando um método alternativo de realizar backup dos dados, como instantâneos de máquina virtual para a solução virtual. A desativação de backups não é recomendada para versões físicas da solução.

1. **Opcional**: Para preservar a capacidade de restaurar dados e configurações no caso de desastre, baixe os arquivos de backups mais recentes do Console do administrador e salve-os em um local diferente antes de desativar os backups. Consulte Download dos arquivos de backup a partir do Console do administrador.
2. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
3. No *Painel de controle*, na seção *Configurações de backup e restauração*, clique em qualquer um dos links: *Definir agendamento de backup*, *Configurar política de retenção* ou *Definir configurações de backup off-board* para ir para a página *Configurações de backup*.
4. Na página *Configurações de backup*, selecione **Desativar backups**.
5. Clique em **Salvar**.

   As seguintes ações são realizadas:

   # Todas as opções de backups são desabilitadas.

   # As configurações de retenção de backup são definidas como 1 para backups diários e 0 para backups mensais.

   # Os arquivos de backup existentes são programados para exclusão a partir da solução na próxima hora de backup programada.
6. Para habilitar os backups de solução, desmarque a caixa de seleção **Desabilitar backups** e clique em **Salvar**.
7. **Opcional**: Clique em **Executar agora** para gerar um backup completo do sistema, incluindo os arquivos de backup de base e diferenciais.

Configurar a transferência off-board de backups

Os backups da solução permitem que você restaure sua solução no caso de perda de dados ou outro desastre. Quando você tiver um problema com o sistema operacional ou com o banco de dados do equipamento, e for solicitado a recriar a imagem no equipamento, se você não copiar os arquivos de backup em um local seguro antes de recriar a imagem, os backups não poderão ser restaurados. A página *Configurações de backup* permite que você configure a transferência automática dos

dados do backup para um local externo. Quando configurado, a solução copia arquivos de backup noturno para um local externo sempre que ele concluir o processo de backup.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. No *Painel de controle*, na seção Configurações de backup e restauração , clique no link *Configurar configurações de backup off-board* para ir para a página *Configurações de backup*.
3. Na guia *Configurações de transferência off-board de backups*, desmarque a opção **Desativar transferência off-board de backups**.
4. Clique em **Protocolo de transferência off-board de backup**, e selecione o protocolo que você deseja usar para transferir os arquivos de backup: **FTP**, **FTP seguro**, **Samba**, **Armazenamento comercial de blobs do Azure**, **Armazenamento governamental de blobs do Azure** ou **Amazon S3**.

Opção	Descrição
Desativar transferência off-board de backups	Indica se a transferência off-board de backups está desativada ou ativada. Desmarque essa caixa de seleção para ativar a transferência off-board de backups.
Protocolo de transferência de backup off-board	O protocolo que você deseja usar para transferir os arquivos de backup: **FTP**, **FTP seguro**, **Samba**, **Armazenamento comercial de blobs do Azure**, **Armazenamento governamental de blobs do Azure** ou **Amazon S3**. Se você quiser usar um Armazenamento de blobs do Azure ou o Amazon S3, é necessário ter uma conta de armazenamento configurada. Para obter mais detalhes, consulte a documentação do MS Azure e do Amazon. **Imp** IMPORTANTE: **Os protocolos Secure FTP (SFTP), Armazenamento de blobs do Azure e Amazon S3 são recomendados para transferências seguras com verificação de integridade interna. Embora as opções FTP e Samba também estejam disponíveis, elas não são recomendadas devido a vulnerabilidades inerentes nesses protocolos e à transferência de dados não criptografados.**
Servidor de transferência de backup off-board	O nome do host ou o endereço IP do computador ao qual você deseja copiar os arquivos de backup.
Caminho ou nome do compartilhamento	O caminho do diretório no computador ao qual você deseja copiar os arquivos de backup.
Nome de usuário	O nome da conta de usuário que você deseja usar para acessar o computador de destino.

Opção	Descrição
Senha do usuário	A senha associada ao nome de usuário.

5. Para verificar se você pode acessar o computador de destino usando o endereço e as credenciais fornecidos, clique em **Testar**.

   Uma mensagem é exibida, indicando o sucesso da operação. Se o acesso ao servidor de destino falhar, isso é indicado na mensagem. Verifique sua configuração e faça alterações, conforme aplicável.
6. Clique em **Salvar**.

Restauração da solução

Você pode restaurar dados da solução usando arquivos de backup, contanto que os backups estejam habilitados e um par correspondente de arquivos de backup diferenciais e de base esteja disponível. Além disso, você pode restaurar a solução às suas configurações de fábrica a qualquer hora.

A restauração da solução destruirá os dados configurados na solução. A Quest KACE recomenda descarregar todos os arquivos de backup ou dados a serem mantidos antes de restaurar a solução. Além disso, a restauração da solução requer que ela fique off-line. O **Console do administrador** e o **Console do usuário** não estão disponíveis durante o processo de restauração.

NOTA: Para restaurar os arquivos, é necessário ter um par correspondente de arquivos de backup Diferencial e Base. Os arquivos de backup emparelhados fazem referência ao mesmo número de versão e data da solução e, apenas arquivos de backup emparelhados podem ser usados para restaurar a solução.

Restaurar a solução usando o backup mais recente

O equipamento possui um recurso incorporado para restaurar as configurações do backup mais recente diretamente da unidade de backup do dispositivo.

Os backups de solução são habilitados e você tem um par correspondente de arquivos de backup diferenciais e de base disponíveis. Consulte Desabilitar ou habilitar backups de solução.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. No *Painel de controle*, na seção *Configurações de backup e restauração*, clique em *Restaurar solução para backup anterior* para ir para a página *Restaurar backup*.
3. Na guia *Backups on-board*, selecione os arquivos de backup mais recentes.
4. Clique em **Restaurar a partir de um backup** e clique em **Sim** para confirmar.

   O equipamento é restaurado e reiniciado. O Console do administrador e o Console do usuário não estão disponíveis durante o processo de restauração. O progresso é exibido na janela do navegador.

Carregar arquivos de backup para a solução

Se você tiver copiado os arquivos de backup para um local fora da solução, você pode fazer o upload desses arquivos para a solução manualmente usando o **Console do administrador**, FTP ou o processo do local do depósito do cliente. Os uploads

por FTP e local do depósito do cliente são úteis quando os arquivos de backup têm mais de 1 GB e quando carregá-los por meio do **Console do administrador** faz com que o navegador atinja o tempo limite.

Você copiou os arquivos de backup para um local fora da solução.

> **NOTA:** Para restaurar os arquivos, é necessário ter um par correspondente de arquivos de backup Diferencial e Base. Os arquivos de backup emparelhados fazem referência ao mesmo número de versão e data da solução e, apenas arquivos de backup emparelhados podem ser usados para restaurar a solução.

- Para carregar arquivos usando o Console do administrador:

  1. Acesse o *Painel de controle* da solução:

  # Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador, `http://`**appliance_hostname**`/admin` e clique em **Configurações**.

  # Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema, `http://`**appliance_hostname**`/system` ou selecione **Sistema** na lista suspensa no canto superior direito da página e clique em **Configurações**.

  2. No *Painel de controle*, na seção *Configurações de backup e restauração*, clique em qualquer um dos links para ir para a página *Restaurar backup*

     Ou

     Clique no link *Carregar manualmente arquivos de backup* **para acessar diretamente a guia** *Carregamentos* **na página** *Restaurar backup***.**

  3. Na guia *Carregamentos*, sob o cabeçalho *Diferencial*, clique em **Escolher arquivo** para localizar o arquivo diferencial que deseja carregar.

     Qualquer arquivo maior que 1,5 GB só pode ser carregado usando o FTP. Para obter mais informações, consulte o procedimento abaixo. Quando os arquivos são carregados por meio do FTP, eles aparecem disponíveis para download na seção *Restaurar***.**

  4. Na guia *Carregamentos*, sob o cabeçalho *Base*, clique em **Escolher arquivo** para localizar o arquivo base correspondente que deseja carregar.

     > **NOTA:** Para restaurar os arquivos, é necessário carregar os pares de arquivos de backup Diferencial e Base. Os arquivos de backup emparelhados fazem referência ao mesmo número de versão e data da solução e, apenas arquivos de backup emparelhados podem ser usados para restaurar a solução.

  5. Clique em **Carregar arquivos**.

     Os arquivos carregados serão exibidos na seção *Backups* **da página** *Configurações de backup***.**

- Para carregar os arquivos de backup para a solução usando o FTP:

  1. Verifique se as configurações de segurança permitem o acesso do FTP aos arquivos de backup.

     Consulte Definição das configurações de segurança para a solução.

  2. Execute um dos seguintes:

  # Em um dispositivo Windows, abra um prompt de comando e, no prompt `C:\`, digite: `ftp k1000`.

  # Usando qualquer cliente FTP, acesse o `ftp k1000`.

  3. Digite as credenciais de login do FTP.

     As credenciais padrão são:

     Nome de usuário: kbftp

     Senha: getbxf

     > **NOTA:** Para alterar a senha do FTP, consulte Definição das configurações de segurança para a solução. Não é possível alterar o nome de usuário do FTP.

Os arquivos carregados serão exibidos na seção *Backups* da página *Configurações de backup*.

- Para utilizar o método Local do Depósito do cliente para fazer upload dos arquivos de backup, coloque os arquivos de backup no local do Depósito do cliente na solução.

  Os arquivos colocados no Local do Depósito do cliente são automaticamente identificados como arquivos de backup e são disponibilizados para seleção na página *Configurações de backup* dentro de cinco minutos. Consulte Copiar arquivos para o local do Depósito do cliente da solução.

Restaurar a solução usando os arquivos de backup carregados. Consulte Restaurar a solução de backups.

Restaurar a solução de backups

Você pode restaurar a solução dos arquivos de backup conforme necessário.

Se estiver restaurando arquivos de um local fora da solução, você correspondeu um par correspondente de arquivos de backup diferenciais e de base à solução. Consulte Carregar arquivos de backup para a solução.

Se estiver migrando uma solução para uma nova solução, as duas soluções devem ser da mesma versão. Se esse não for o caso, você deve atualizar o equipamento antigo para a versão em execução no novo equipamento.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:

   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**

2. No *Painel de controle*, na seção *Configurações de backup e restauração*, clique em qualquer um dos links para ir para a página *Restaurar backup*

   Ou

   Clique no link *Restaurar solução para backup anterior* para acessar diretamente a guia *Backups integrados* na página *Restaurar backup*.

3. Na guia *Backups integrados*, selecione o par de arquivos que deseja restaurar.
4. Se quiser desconsiderar a configuração da rede dos arquivos de backup e especificar uma nova configuração em *Opções de restauração*, selecione **Substituir configuração da rede** e especifique as opções aplicáveis.

   Um conjunto de opções é exibido nesta página quando você marca esta caixa de seleção. Elas são idênticas às configurações da rede da solução que você precisa definir durante uma configuração inicial. Para obter informações completas, consulte Alterar as configurações de rede do equipamento.

5. Clique em **Restaurar a partir de um backup** e clique em **Sim** para confirmar.

   O equipamento é restaurado e reiniciado. O Console do administrador e o Console do usuário não estão disponíveis durante o processo de restauração. O progresso é exibido na janela do navegador.

   Esse processo pode levar até uma hora e o equipamento não estará disponível durante esse período. A quantidade de tempo para uma restauração depende do tamanho dos arquivos de backup. Assim que a restauração for concluída, o equipamento será reinicializado. Após a reinicialização, a solução estará no mesmo estado de quando os arquivos de backup foram criados. Isso inclui as mesmas configurações de autenticação, configurações de rede, e assim por diante.

   Se as configurações de IP não forem definidas após a reinicialização, tente reiniciar uma ou duas vezes, para definir corretamente as configurações de IP. Se elas não forem definidas usando esse método, tente usar o utilitário `netdiag/netdiag` de login do Console para atualizar o endereço IP.

O equipamento é restaurado e reiniciado.

Restaurar a solução às configurações de fábrica

O equipamento possui um recurso incorporado para restaurar as configurações de fábrica. Isso é útil caso encontre problemas e necessite remover todas as configurações personalizadas.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. No *Painel de controle*, na seção *Configurações de backup e restauração*, clique em qualquer um dos links para ir para a página *Restaurar backup*
3. Na parte inferior da página, clique em **Redefinir para as configurações de fábrica** e selecione **Sim** para confirmar.

   O equipamento é restaurado e reiniciado.
4. Reconfigure o equipamento conforme necessário.

Consulte Configuração do equipamento.

Atualização do software do aplicativo

É possível verificar e instalar atualizações de software da solução. Ao atualizar a solução, as configurações personalizadas, como as personalizações de Service desk e de Ativo são preservadas.

Procurar e aplicar atualizações da solução anunciada

A solução verifica os servidores na Quest diariamente para determinar se uma atualização de software da solução está disponível. Essas atualizações são chamadas de atualizações anunciadas.

Se houver atualizações disponíveis, um alerta será exibido na página *Início* a próxima vez que você efetuar login com privilégios da conta do administrador.

Tip: **DICA:** Sempre faça o backup dos dados do equipamento antes de instalar atualizações de software do equipamento. Para obter instruções, consulte Sobre backups da solução.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Atualizações da solução** para exibir a página *Atualizações da solução*.
3. Na seção *Servidor*, clique em **Verificar atualizações** para exibir a página *Registros*.

   Os resultados da verificação aparecem no registro.
4. Quando uma atualização estiver disponível, faça backup do banco de dados e dos arquivos.

   Consulte Sobre backups da solução.
5. Clique em **Atualizar**.

A atualização é aplicada. O **Console do administrador** estará indisponível até que a atualização seja concluída. O andamento aparece na janela do navegador e no **Console do administrador**.

Carregamento e atualização manual de arquivos para a solução

Se tiver um arquivo de atualização da Quest, é possível carregá-lo manualmente na solução.

Antes de atualizar a solução manualmente, verifique se ela atende aos requisitos mínimos da versão do servidor, como especificado nas notas de versão da atualização. Se o dispositivo não atender aos requisitos, será preciso atualizar para a versão mínima necessária antes de atualizar o software do dispositivo. Consulte Visualizar a versão, o modelo e as informações de licença da solução.

1. Faça o backup do seu banco de dados e arquivos. Consulte Sobre backups da solução.
2. Baixe o arquivo `k1000_upgrade_server_`**XXXX**`.kbin` e salve-o localmente.
3. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
4. Na barra de navegação esquerda, clique em **Atualizações da solução** para exibir a página *Atualizações da solução*.
5. Na seção *Atualizar manualmente*:
   a. Clique em **Procurar** ou **Escolher arquivo** e localize o arquivo de atualização.
   b. Clique em **Atualizar** e em **Sim** para confirmar.

A atualização é aplicada. O **Console do administrador** estará indisponível até que a atualização seja concluída. O andamento aparece na janela do navegador e no **Console do administrador**.

Verificação de atualizações

Depois de aplicar a atualização, é possível verificar se o processo foi executado corretamente analisando o registro de atualização.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Logs** (Registros) para exibir a página *Logs*.
3. Na lista suspensa *Registro*, selecione **Atualizações**.
4. Analise o registro em busca de mensagens de erro e advertências.
5. Clique em **Precisa de ajuda** no canto direito superior da página e em **Sobre** na parte inferior do painel *Ajuda* para verificar a versão atual. Consulte Visualizar a versão, o modelo e as informações de licença da solução.

Atualização da chave de licença da solução

Pode ser necessário atualizar a chave de licença da solução, caso você expanda a capacidade da licença ou compre componentes adicionais, como o componente Organização.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Atualizações da solução** para exibir a página *Atualizações da solução*.
3. Na seção *Informações de licença*, insira sua chave de licença.
4. Clique em **Atualizar**.

Reinicialização e desativação da solução

Pode ser necessário reiniciar ou desligar a solução ao solucionar problemas ou ao realizar tarefas de manutenção.

Além disso, é necessário desligar o equipamento antes de tirá-lo da tomada.

Tip: **DICA:** Para desligar o equipamento, pressione o botão liga/desliga uma vez e de forma rápida.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Atualizações da solução** para exibir a página *Atualizações da solução*.
3. Na seção *Controles da solução*, realize um dos seguintes procedimentos:
   - **Clique em Reinicializar. O equipamento é reiniciado.**
   - **Clique em Reinicializar e verificar banco de dados. O equipamento será reiniciado e verificará o banco de dados.**
   - **Clique em Desligar. O dispositivo estará desativado e será seguro desligar o hardware do dispositivo.**

Noções básicas sobre daily run output

O **daily run output** da solução é um relatório que mostra as informações de status da solução, por exemplo, status do disco, status da interface de rede e médias de tempo de atividade da solução.

O relatório é enviado automaticamente por e-mail para o administrador do sistema diariamente às 2h. Para alterar o endereço de e-mail do administrador do sistema, consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado ou Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização.

Status de disco

O relatório *daily run output*, que é enviado todo dia automaticamente por e-mail para o administrador do sistema, inclui uma tabela *Status do disco*.

Sistema de arquivos	Tamanho	Usado	Disponível	Capacidade	Montado em
/dev/twed0s1a	38 G	3,6 G	32 G	10%	/
devfs	1,0K	1,0K	0B	100%	/dev
fdescfs	1,0K	1,0K	0B	100%	/dev/fd
procfs	4,0K	4,0K	0B	100%	/proc

As seguintes colunas são exibidas na tabela *Status do disco*.

Cabeçalho da coluna	Descrição
Sistema de arquivos	Nome do sistema do arquivo.
Tamanho	A quantidade de espaço de disco alocado ao sistema de arquivo especificado.
Usado	A quantidade de espaço de disco em uso pelo sistema de arquivo especificado.
Disponível	A quantidade de espaço de disco livre disponível ao sistema de arquivo especificado.
Capacidade	A porcentagem de espaço de disco disponível ao sistema de arquivo especificado.
Montado em	A partição de disco na qual o sistema de arquivo especificado está localizado.

Status da interface de rede do equipamento

O relatório *daily run output*, que é enviado todo dia automaticamente por e-mail para o administrador do sistema, inclui uma tabela *Status da interface de rede*.

Certifique-se de que os *Ierrs/Oerrs* são zero. Outros valores indicam falhas de rede.

Se você observar erros consistentes, entre em contato com o **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

```
Network interface status:
Name    Mtu Network       Address              Ipkts Ierrs    Opkts Oerrs  Coll
em0    1500 <Link#1>      00:0c:29:83:85:63 30383751     0 29509710     0     0
em0    1500 192.168.200.0 MyK1              30379356     - 29509310     -     -
plip0  1500 <Link#2>                               0     0        0     0     0
lo0   16384 <Link#3>                          392328     0   392328     0     0
lo0   16384 fe80:3::1     fe80:3::1                0     -        0     -     -
lo0   16384 localhost     ::1                    216     -      216     -     -
lo0   16384 your-net      localhost           392112     -   392112     -     -
```

Médias de carga e duração da operação do equipamento

O relatório *daily run output*, que é enviado todo dia automaticamente por e-mail para o administrador do sistema, mostra as médias de tempo de atividade e carga da solução.

As médias de carga variam dependendo da carga que estava no equipamento quando este relatório foi executado.

A seguir, a indicação do tempo em que o dispositivo esteve em funcionamento desde a última vez em que foi desligado. Nesse exemplo, não há nenhum usuário conectado à solução.

```
Status do sistema local:
 2h01 em operação por 7 dias, 4:12, 0 usuários, médias de carga: 0,05, 0,20, 0.15
```

Integridade do sistema de e-mail

O relatório *daily run output*, que é enviado todo dia automaticamente por e-mail para o administrador do sistema, mostra a integridade do sistema de e-mail.

As mensagens a seguir são mensagens FreeBSD padrão sobre a integridade dos sistemas de e-mail.

Não deve haver mensagens de e-mail nas filas. Se aparecerem mensagens nas filas, consulte Verificação das configurações de SMTP.

```
E-mail na fila local:
/var/spool/mqueue está vazio
      Pedidos totais: 0
E-mail na fila de envio:
/var/spool/clientmqueue está vazio
      Pedidos totais: 0
Verificação de segurança:
    (saída enviada por e-mail separadamente)
Procurando hosts de e-mail rejeitados:
Procurando transferências de zona negadas (AXFR e IXFR):
tar: Removing leading /' from member names
```

Verificação das configurações de SMTP

Se mensagens de e-mail aparecerem nas filas, verifique as configurações de SMTP.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Configurações de rede** para exibir a página *Configurações de rede*.

Status de backup do equipamento

O relatório *daily run output*, que é enviado todo dia automaticamente por e-mail para o administrador do sistema, mostra o status do backup da solução.

A mensagem específica do equipamento a seguir mostra que os backups foram concluídos com sucesso e estão disponíveis através do FTP no disco /kbackup.

Consulte Acesso aos arquivos de backup pelo FTP.

```
[21/06/2015 02:01:24 -0700] Backup: Concluído.
```

Status das unidades RAID

Para soluções KACE SMA físicas, o status das unidades RAID é mostrado nos registros do servidor. O status está disponível apenas para soluções KACE SMA físicas.

A seguinte mensagem de registro indica que as unidades RAID estão funcionando adequadamente:

```
Informações da unidade lógica 0 (RAID 5)
Status de RAID Array: Logical Drive 0 is not rebuilding: status is Optimal.
Status: On-line. Spun Up
```

Se as unidades RAID estiverem degradadas ou se não estiverem fazendo a recriação de forma adequada, entre em contato com **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

Solução de problemas da solução

A solução inclui ferramentas, registros e relatórios que são úteis para monitorar a integridade do sistema e para resolução de problemas.

Uso das ferramentas de solução de problemas

É possível usar as ferramentas de solução de problemas para identificar e resolver problemas.

Verificação do status dos dispositivos da rede

Para verificar o status dos dispositivos na rede, é possível usar o Utilitário de resolução de problemas.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Suporte** para exibir a página *Suporte*.
3. Na seção *Ferramentas de solução de problemas*, clique em **Executar utilitários de diagnóstico** para exibir a página *Utilitários de diagnóstico*.
4. Na caixa de texto, insira o endereço IP do dispositivo.
5. Selecione **ping** na lista suspensa.
6. Clique em **Executar agora**.

   Os resultados são exibidos.
7. Para usar outros utilitários, selecione-os na lista suspensa e, em seguida, clique em **Executar agora**.

Identificar problemas de dispositivo

Use a lista *Problemas de dispositivo* para ver se algum dos dispositivos gerenciados têm problemas de conexão com o agente ou outros problemas.

A solução conta com o Agente do KACE para coletar informações de dispositivos gerenciados por agente em sua organização. Se um dispositivo encontrar problemas de conexão com o agente, ou outros problemas relacionados ao respectivo ambiente, isso impedirá a solução de obter informações de inventário para o dispositivo.

A página da lista *Problemas de dispositivo* identifica todos os dispositivos gerenciados por agente cujas informações não aparecem no inventário devido a qualquer um dos seguintes problemas:

- Corrupção de WMI (Windows Management Instrumentation, Instrumentação de gerenciamento do Microsoft Windows).
- Esgotamento de recurso da área de trabalho.

Tip: **DICA:** Na maioria dos casos, este problema pode ser eliminada apenas reiniciando o dispositivo.

- Falha ao gravar em `amp.conf`.

Para obter mais informações sobre esses sintomas, visite https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/kb.

1. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
2. Selecione **Configurações** > **Suporte** para exibir a página *Suporte*.
3. Na seção *Ferramentas de solução de problemas*, clique em **Problemas de dispositivo** para exibir a página *Problemas de dispositivo*.
4. Examine a lista de dispositivos com defeito em *Problemas de dispositivo* e execute todas as etapas para resolver esses problemas, conforme necessário.

Ativar uma amarração para o suporte do Quest KACE

Você pode acessar o Portal de suporte Quest para solicitar uma amarração com a sua solução a fim de permitir que o Suporte técnico Quest KACE solucione problemas.

Obtenha uma chave de amarração entrando em contato com **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

Para garantir a segurança, ative o acesso remoto para a solução somente depois de receber a autorização da equipe de Suporte.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://`appliance_hostname`/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://`appliance_hostname`/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Clique em **Configurações de segurança** no *Painel de controle* da solução para exibir a página *Configurações de segurança*.
3. Verifique se a caixa de seleção **Ativar SSH** está marcada.
4. Clique em **Salvar e reiniciar serviços**.
5. Na barra de navegação esquerda, clique em **Suporte** para exibir a página *Suporte*.
6. Na seção *Ferramentas de solução de problemas*, clique em **Digitar uma chave de tether** para exibir a página *Chave de tether de suporte*.
7. Na página *Chave de tether de suporte*, no campo de texto, digite a descrição do problema e realize uma das etapas a seguir.
   - **Para obter a chave de amarração automaticamente e enviar a mensagem para o Suporte Técnico, clique em Ativar amarração.**

Se o processo falhar, selecione **Ativar amarração** e digite a chave de amarração, conforme solicitado. Clique em **Salvar**.

- **Para usar uma chave de amarração fornecida pelo Suporte Técnico, clique em Eu já tenho uma chave de amarração e, em seguida, selecione Ativar amarração e digite a chave de amarração, conforme solicitado. Clique em Salvar.**

Solução de problemas da solução

Os registros de servidor da solução podem ajudar você e o **Suporte da Quest** a detectar e resolver erros.

Os registros contêm os últimos sete dias de atividade e são copiados e compactados todos os dias. Registros compactados são excluídos após sete dias.

As verificações de manutenção de registro são efetuadas diariamente e nenhum procedimento de manutenção de registro administrativo é necessário.

Visualização dos registros da solução

É possível visualizar os registros da solução na **Console do administrador**. Os registros da solução contêm informações relacionadas aos processos da solução e erros que o sistema encontra.

Se a solução estiver configurada para compartilhar dados de uso detalhados do Quest KACE, a solução e as exceções ou erros do agente serão informados diariamente para a Quest. Consulte:

- Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado
- Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Registros** para exibir a página *Registros*.
3. Selecione um registro na lista suspensa *Registro*.

Tipo de registro	Nome do registro	Descrição
Hardware	**Status de disco**	Status da matriz de discos físicos da solução (indisponível para soluções virtuais).
Servidor	**Registro do K1000**	Os erros gerados no equipamento.
	Acesso	Informações sobre o acesso ao servidor HTTP.
	Erros de servidor	Erros ou avisos de servidor relacionados a processos do servidor da solução.

Tipo de registro	Nome do registro	Descrição
	Estatísticas	Número de conexões que o equipamento está processando ao longo do tempo.
	Atualizações	Detalhes dos patches ou atualizações aplicados à solução.
	Registro de relatório	Detalhes sobre os relatórios que foram executados.
	Erros de relatório	Erros relacionados aos relatórios que foram executados.
	Registro do Konductor	Registros referentes ao Konductor. O Konductor é um componente interno da solução que controla as comunicações entre a solução e os dispositivos gerenciados para manter o sistema em execução contínua. O número de tarefas executadas pelo Konductor é exibido no widget *Tarefas em andamento*. Além disso, as informações de rendimento da tarefa aparecem na página *Configurações gerais* da solução (em soluções com o componente Organização habilitado) ou na página *Configurações de comunicação* (em soluções com o componente Organização desabilitado). Consulte: • Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado • Configuração das definições de registro e de comunicação do agente.
	Registro de download de patch	Informações sobre patches que foram baixados para o dispositivo.
	Registro de atualizações da Dell	Informações sobre atualizações de hardware da Dell que foram baixadas para a solução.
	Registro de backup	Detalhes dos backups diários e mensais da solução.

Tipo de registro	Nome do registro	Descrição
	Registro de restauração de backup	Detalhes sobre a restauração de informações a partir de backups da solução.
	Registro de descoberta	Informações relacionadas ao processo de descoberta.
	Registro de provisionamento	Informações relacionadas ao provisionamento do Agente do KACE.
	Registro sem agente	Informações relacionadas às conexões do dispositivo sem Agente com a solução.
	Registro de monitoramento	Informações relacionadas aos servidores monitorados e às conexões deles com a solução.
	Inventário de software	Informações relacionadas ao processamento do inventário do Catálogo de software.
	Erros do inventário de software	Erros de processamento relacionados ao processamento do inventário do Catálogo de software da solução.
	Registro de importação de ativos	Informações relacionadas à importação de ativos.
	Registro de garantia da Dell	Informações relacionadas às atualizações de garantia da Dell.
	Registro de autenticação do usuário	Informações relacionadas à autenticação do usuário. Cada entrada no registro inclui as seguintes informações: • O nome da conta de usuário que tenta fazer login. • O endereço IP do dispositivo a partir do qual a tentativa de login se originou. • O console em que o usuário tenta fazer login: `userui` (**Console do usuário**), `systemui` (**Console de administração de sistema**), `adminui` (**Console do**

Tipo de registro	Nome do registro	Descrição
		administrador) ou uma solução vinculada. • O nome da organização na qual o usuário é autenticado. • O tipo de autenticação usado: `Autenticação local`, `Conexão única`, `Autenticação local systemui` ou `LDAP`. • O resultado da tentativa de login: `success` ou `failed`. Por exemplo: `[2018-04-26 07:27:06 -0700] AUTH [info] admin - 10.1.243.172 - adminui - Padrão - Autenticação local systemui - sucesso`
e-mail	**Registro de e-mail de entrada do Service desk**	Informações relacionadas com problemas encontrados pelo Exim Server (agente de transferência de mensagem) durante o processamento do e-mail em filas do Service desk. Por exemplo, endereços de e-mail inválidos e problemas de licenciamento do Service desk.
	Registro de erro de e-mail de entrada do Service desk	Erros de PHP encontrados quando as mensagens de e-mail de entrada são processadas.
	Registro de e-mail de saída do Service desk	Erros encontrados pelo Mail Daemon ao enviar mensagens de e-mail de saída. Por exemplo, endereços de e-mail inválidos.
	Registro de erro de e-mail de saída do Service desk	Erros de PHP encontrados quando notificações de e-mail de saída são processadas.
	Registro do KMailServices	Informações relacionadas ao processo `KMailServices`.
EXIM	**Registro principal do Exim**	Informações relacionadas à chegada e entrega de cada mensagem.
	Registro de rejeição do Exim	Informações relacionadas a mensagens rejeitadas.

Tipo de registro	Nome do registro	Descrição
Dispositivo	**Acesso do cliente**	Registros de acesso do Agente do KACE.
	Erros de cliente	Registros de exceção do Agente do KACE.
	Agent Messaging Protocol Server	Entradas de log do Agent Messaging Protocol relacionadas ao servidor.
	Erros do servidor do Agent Messaging Protocol	Erros de log do Agent Messaging Protocol relacionados ao servidor.
	Fila do Agent Messaging Protocol	Entradas de log do Agent Messaging Protocol relacionadas à fila.
	Erros de fila do Agent Messaging Protocol.	Erros de log do Agent Messaging Protocol relacionados à fila.

Se o componente Organização estiver ativado no seu sistema, será possível alterar o número de dias em que os registros são retidos. Essa configuração aparece na seção *Retenção de registro* das *Configurações gerais* da solução. Consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.

Download dos registros de atividade da solução

É possível fazer download dos registros de atividade da solução a partir do **Console do administrador**. Estes registros podem ser úteis durante a resolução de problemas.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Suporte** para exibir a página *Suporte*.
3. Clique em **Recuperar registros de atividade da solução**.

   Os logs são baixados no arquivo `k1000_logs.tgz`.

   Para obter informações sobre os registros utilizados para a depuração de erros, consulte:

   # Gerenciar cronogramas de provisionamento

   # Solução de problemas e depuração do Agente do KACE

   # Visualização dos registros da solução

Se o componente Organização estiver ativado no seu sistema, será possível alterar o número de dias em que os registros são retidos. Essa configuração aparece na seção *Retenção de registro* das *Configurações gerais* da solução. Consulte Definição das Configurações gerais da solução com o componente Organização ativado.

Exibição do daily run output

O daily run output é um relatório que mostra informações do equipamento, como status de disco, status da interface de rede, médias de duração da operação e carga, integridade do sistema de e-mail e status do banco de dados. Use esse relatório para verificar o status do sistema e identificar problemas que precisam se resolvidos.

Esse relatório é executado diariamente e enviado por e-mail ao administrador do sistema. Consulte Noções básicas sobre daily run output e .

Solução de problemas e depuração do Agente do KACE

Use os recursos de depuração do Agente para resolução dos problemas do agente.

Se os dispositivos não aparecerem no inventário, verifique se a opção **Traço de depuração do agente** está ativada na página *Configurações de comunicação*. Para obter mais informações, consulte Configuração das definições de registro e de comunicação do agente..

Para obter mais assistência, acesse o site do **Suporte da Quest**, https://support.quest.com/contact-support. Esse site contém uma Base de conhecimento que pode ser utilizada na solução de problemas.

Resolver problemas de segurança do Windows que evitam provisionamento do Agente

Se as configurações de segurança do Windows evitam que a solução provisione o Agente a dispositivos Windows, você pode redefinir as configurações por meio de um prompt de comando.

Para permitir o provisionamento, você deve abrir o firewall e definir as configurações de segurança.

1. Abra um prompt de comando no dispositivo.
2. Abra o firewall e defina as configurações de segurança:

```
reg add HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Lsa /v ForceGuest /t REG_DWORD /d 0 /f
```

```
reg add HKLM\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\system /v LocalAccountTokenFilterPolicy /t REG_DWORD /d 1 /f
```

```
reg add "HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Terminal Server" /v FdenyTSConnections /t REG_DWORD /d 0 /f
```

```
netsh.exe firewall set service type=FILEANDPRINT mode=ENABLE scope=ALL
```

```
netsh.exe firewall set service type=REMOTEADMIN mode=ENABLE scope=ALL
```

Teste e solução de problemas nas comunicações por e-mail

É possível realizar as etapas para garantir que a comunicação por e-mail do Service desk esteja funcionando corretamente. Verifique a configuração do sistema de e-mail testando o recebimento e envio de mensagens. Além disso, é possível usar a Telnet para testar o e-mail. Os arquivos de registros estão disponíveis para fornecer as informações de erro.

As informações de teste e de solução de problemas consideram que você está usando um servidor de e-mail POP3 para se comunicar com a solução, como descrito em Configurações de e-mail.

Teste de envio de e-mail

É possível testar o envio de e-mails para verificar a configuração do sistema.

1. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
2. Na barra de navegação esquerda, clique em **Suporte** para exibir a página *Suporte*.
3. Na seção *Ferramentas de solução de problemas*, clique em **Executar utilitários de diagnóstico** para exibir a página *Utilitários de diagnóstico*.
4. Na lista suspensa Testar, selecione **envio de e-mail**.
5. Na caixa de texto, insira um endereço de e-mail válido.
6. Clique em **Executar agora** para exibir um registro do caminho de e-mail.
7. Verifique se há erros no arquivo de registro.
   - **Caso não haja informação de erros, o e-mail foi enviado com êxito.**
   - **Caso haja algum erro:**
     - # Verifique seus e-mail e filtros de spam.
     - # Verifique as configurações de rede de sua solução. Se você estiver usando seu próprio servidor SMTP, a solução retransmitirá os e-mails por ele. Muitos servidores SMTP exigem permissão específica para tal. Adicione o endereço IP de sua solução à lista de servidores aceitos.
     - # Verifique as configurações de seu roteador. Certifique-se de que a solução pode usar a porta SMTP (25).
     - # Verifique as configurações de seu firewall. Certifique-se de que a solução pode usar a porta SMTP (25).
     - # Caso não seja possível resolver o problema, entre em contato com **Suporte da Quest** em https://support.quest.com/contact-support.

Teste de recebimento de e-mail

É possível testar o recebimento de e-mails para verificar a configuração do sistema.

1. Faça o login no servidor SMTP e crie um tíquete do Service desk enviando uma mensagem de e-mail para o endereço de e-mail do Suporte para sua solução.
2. Acesse a página *Tíquetes* do Service desk:
   a. Faça login no Console do administrador da solução: `https://`**appliance_hostname**`/admin`. Ou, se a opção *Mostrar menu da organização no cabeçalho administrativo* estiver ativada nas Configurações gerais da solução, selecione uma organização na lista suspensa no canto superior direito da página, ao lado das informações de login.
   b. Na barra de navegação esquerda, clique em **Service desk** e em **Tíquetes**.
3. Confirme se aparece um tíquete.

   Se você enviar e-mail de uma conta válida na solução, um tíquete será criado automaticamente.

Uso da Telnet para testar o recebimento de e-mail

É possível usar a Telnet para se comunicar com o servidor SMTP da solução e enviar um e-mail de teste.

1. Use os seguintes comandos:

   ```
   >telnet k1000.mydomain.com 25
   ```

```
>EHLO mydomain.com
>MAIL FROM:<admin@mydomain.com>
>RCPT TO:<servicedesk@k1000.mydomain.com
>DATA
>Test data here
>QUIT
.
```

Esses comandos iniciam a comunicação, informam ao servidor quem é o remetente da mensagem e o destinatário da mensagem, preparam o envio dos dados e encerram a Telnet.

2. Verifique a caixa de correio do Service desk para confirmar se foi recebido um e-mail de admin@**mydomain**.com.

Acesso aos registros da solução para visualização dos erros do Microsoft Exchange Server

Informações sobre os erros do Microsoft Exchange Server estão disponíveis nos arquivos de registro da solução quando o registro em registro está ativado no Exchange Server.

1. No Microsoft Exchange Server, abra a janela *Propriedades do Servidor Virtual SMTP*.
2. Na guia *Geral*, certifique-se de que a caixa de seleção *Ativar registro* esteja marcada. Se não estiver, marque-a e envie um e-mail de teste para a solução.
3. Acesse o *Painel de controle* da solução:
   - **Se o componente Organização não estiver habilitado na solução, faça login no Console do administrador da solução, `https://appliance_hostname/admin`, e selecione Configurações > Painel de controle.**
   - **Se o componente Organização estiver ativado na solução, faça login no Console de administração do sistema da solução, `https://appliance_hostname/system`, ou selecione Sistema na lista suspensa no canto superior direito da página e selecione Configurações > Painel de controle.**
4. Na barra de navegação esquerda, clique em **Registros** para exibir a página *Registros*.
5. Selecione um registro na lista suspensa *Registro*.
6. Examine se há problemas nos arquivos `exim_mainlog_*` e `exim_paniclog_*`.

   O problema pode incluir:

   # erros e etapas malsucedidas
   # Nomes de host e outras variáveis não completamente resolvidas

7. Examine se no registro `Debug_*` há algum outro problema de Exim, como processos de fuga de Exim.

   Esses outros registros também podem dar dicas sobre o problema:

   # `khelpdeskmailhandler_output`
   # `khelpdeskmailnotifier_error`
   # `khelpdeskmailnotifier_output`

8. Examine os registros de serviço do Microsoft Exchange SMTP em `C:\windows\system32\ologFiles\*SMTP` para verificar se há problemas.

Solução de erros de e-mail

Soluções conhecidas para alguns erros de e-mail típicos.

Erro do e-mail	Solução
550 Usuário desconhecido	• Confirme se o endereço está correto. • Verifique se o endereço corresponde ao endereço usado pelo Service desk. • Experimente desativar o servidor SMTP externo e remover o endereço das configurações de rede. Reinicialize e restaure o endereço. Reinicialize outra vez.
erro 451 - impossível verificar remetente	Verifique as configurações de DNS.

Sobre a Autenticação de dois fatores do Console de diagnóstico

A autenticação de dois fatores (2FA) do Console de diagnóstico permite o controle do acesso ao back-end do equipamento. Quando você habilita o acesso SSH à solução e cria uma amarração, a equipe de **Suporte da Quest** pode fazer login no back-end da solução usando a senha raiz da solução juntamente com um token de acesso. Os tokens são fornecidos no *Assistente de configuração inicial*. Eles podem ser exibidos e gerados novamente usando a página *Autenticação de dois fatores do Console de diagnóstico* no Console do sistema do equipamento. Cada token só pode ser usado uma vez e deve ser fornecido ao contato do **Suporte da Quest** antes que eles possam fazer login na solução por meio de amarração ou do console.

Para navegar para essa página, faça o login no Console do sistema da solução. Na barra de navegação esquerda, em *Configurações*, clique em **Suporte** e, na página *Suporte*, em *Ferramentas de solução de problemas*, clique em **Autenticação de dois fatores do Console de diagnóstico**.

A chave de segurança e os tokens offline fornecidos com a solução durante a configuração inicial devem ser gravados e armazenados em local seguro, não na máquina da solução. Pode ser necessário fornecer essas informações ao Suporte.

Após a autenticação de uma versão anterior, se uma mensagem for exibida indicando que a Autenticação de dois fatores do Console de diagnóstico está desativada, e você quiser ativá-la para aumentar a segurança, siga as instruções na mensagem para ativá-la.

- Para substituir a chave secreta e renovar os tokens offline, clique em **Substituir chave secreta**.
- Para renovar tokens offline, clique em **Renovar tokens offline**.

Apêndices

Nomes da tabela de banco de dados

Os nomes da tabela de banco de dados podem ser utilizados nos relatórios e em outras consultas do banco de dados.

As tabelas a seguir listam os nomes das tabelas de bancos de dados atuais e os nomes das tabelas que mudaram entre as versões 6.3 e 6.4 da solução:

- Tabelas de banco de dados em nível de organização (ORG1)
- Tabelas de banco de dados em nível de sistema (KBSYS)

Tabelas de banco de dados em nível de organização (ORG1)

A tabela a seguir lista os nomes das tabelas de bancos de dados no nível da organização (ORG1). Use estes nomes de tabela ao criar relatórios personalizados usando consultas SQL. Consulte Criar relatórios usando consultas SQL.

Tabelas e componentes de banco de dados ORG1

Tabela	Componente
CONSULTORIA	Central de serviços: Base de conhecimento
ADVISORY_LABEL_JT	Central de serviços: Base de conhecimento
ADVISORY_RATINGS	Central de serviços: Base de conhecimento
AGENTLESS_TASK_LOG	Administração da solução: Descoberta
ATIVO	Gerenciamento de ativos
ASSET_ASSOCIATION	Gerenciamento de ativos
ASSET_CATALOG_ASSOCIATION	Gerenciamento de ativos
ASSET_CLASS	Gerenciamento de ativos: Subtipos de ativos
ASSET_DATA_1	Gerenciamento de ativos: Importação de ativos
ASSET_DATA_2	Gerenciamento de ativos: Importação de ativos
ASSET_DATA_3	Gerenciamento de ativos: Importação de ativos
ASSET_DATA_4	Gerenciamento de ativos: Importação de ativos
ASSET_DATA_5	Gerenciamento de ativos: Importação de ativos
ASSET_DATA_6	Gerenciamento de ativos: Importação de ativos

Tabela	Componente
ASSET_DATA_7	Gerenciamento de ativos: Importação de ativos
ASSET_FIELD_DEFINITION	Configurações: Histórico de ativos
ASSET_FILTER	Gerenciamento de ativos: Rótulos
ASSET_HIERARCHY	Gerenciamento de ativos
ASSET_HISTORY	Configurações: Histórico de ativos
ASSET_TYPE	Gerenciamento de ativos: Tipos de ativo
AUTHENTICATION	Administração da solução
CLIENTDIST_LABEL_JT	Administração da solução: KACE Agent
CLIENT_DISTRIBUTION	Administração da solução: KACE Agent
CREDENTIAL	Configurações: Credenciais
CUSTOM_FIELD_DEFINITION	Administração da solução
CUSTOM_VIEW	Administração da solução: Configuração do Service desk
DASHBOARD	Painel
DASHBOARD_CACHE	Painel
DELL_ASSET	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_INVENTORY	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_INVENTORY_APPLICATION_DEVICE_JT	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_INVENTORY_DEVICE_JT	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_INVENTORY_LOG	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_MACHINE_PKG_UPDATE_STATUS	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_MACHINE_STATUS	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_PKG_LABEL_JT	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_PKG_STATUS	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_PKG_UPDATE_HISTORY	Segurança: Atualizações da Dell

Tabela	Componente
DELL_SCHEDULE	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_SCHEDULE_LABEL_JT	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_SCHEDULE_MACHINE_STATUS	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_SCHEDULE_OS_JT	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_SCHEDULE_UPDATE_LABEL_JT	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_WARRANTY	Segurança: Atualizações da Dell
DEVICE_DETAIL_FIELD	Inventário: Dispositivos
DEVICE_DETAIL_GROUP	Inventário: Dispositivos
DEVICE_DETAIL_GROUP_ASSET_CLASS_JT	Inventário: Dispositivos
DEVICE_DETAIL_SECTION	Inventário: Dispositivos
DEVICE_DETAIL_SECTION_ASSET_CLASS_JT	Inventário: Dispositivos
DEVP_PROFILE_APPLIED	Scripts: Perfis do Mac
DEVP_PROFILE_APPLIED_MACHINE	Scripts: Perfis do Mac
DEVP_PROFILE_APPLIED_PAYLOAD	Scripts: Perfis do Mac
DEVP_PROFILE_APPLIED_PAYLOAD_ATTRIBUTE	Scripts: Perfis do Mac
FILTRO	Rótulos do patch
FS	Sincronização de arquivo
FS_LABEL_JT	Sincronização de arquivo
FS_MACHINE_JT	Sincronização de arquivo
GLOBAL_OPTIONS	Administração da solução
GRID_COLUMNS_OVERRIDES	Administração da solução
HD_ANNOUNCEMENT	Central de serviços: Anúncios
HD_ANNOUNCEMENT_LABEL_JT	Central de serviços: Anúncios
HD_ARCHIVE_ATTACHMENT	Central de serviços: Arquivo de tíquetes

Tabela	Componente
HD_ARCHIVE_TICKET	Central de serviços: Arquivo de tíquetes
HD_ARCHIVE_TICKET_CHANGE	Central de serviços: Arquivo de tíquetes
HD_ARCHIVE_TICKET_CHANGE_FIELD	Central de serviços: Arquivo de tíquetes
HD_ARCHIVE_WORK	Central de serviços: Arquivo de tíquetes
HD_ATTACHMENT	Central de serviços: Tíquetes
HD_CATEGORY	Central de serviços: Tíquetes
HD_CUSTOM_FIELDS	Central de serviços: Tíquetes
HD_EMAIL_EVENT	Central de serviços: Tíquetes
HD_FIELD	Central de serviços: Tíquetes
HD_HOME_PAGE_WIDGET	Central de serviços: Página inicial do Console do usuário
HD_IMPACT	Central de serviços: Tíquetes
HD_LINK	Central de serviços: Página inicial do Console do usuário
HD_MAILTEMPLATE	Central de serviços: Tíquetes
HD_PRIORITY	Central de serviços: Tíquetes
HD_QUEUE	Central de serviços: Filas
HD_QUEUE_APPROVER_LABEL_JT	Central de serviços: Filas
HD_QUEUE_OWNER_LABEL_JT	Central de serviços: Filas
HD_QUEUE_SUBMITTER_LABEL_JT	Central de serviços: Fila
HD_SERVICE	Central de serviços: Tíquetes
HD_SERVICE_TICKET	Central de serviços: Tíquetes
HD_SERVICE_USER_LABEL_JT	Central de serviços: Tíquetes
HD_SLA_BUSINESS_HOURS	Central de serviços: Acordo de nível de serviço
HD_SLA_HOLIDAYS	Central de serviços: Acordo de nível de serviço
HD_STATUS	Central de serviços: Tíquetes

Tabela	Componente
HD_TICKET	Central de serviços: Tíquetes
HD_TICKET_CHANGE	Central de serviços: Tíquetes
HD_TICKET_CHANGE_FIELD	Central de serviços: Tíquetes
HD_TICKET_FILTER	Central de serviços: Tíquetes
HD_TICKET_RELATED	Central de serviços: Tíquetes
HD_TICKET_RULE	Central de serviços: Tíquetes
HD_WORK	Central de serviços: Tíquetes
IM_CRON	Administração da solução
KBOT	Scripts
KBOT_CRON_SCHEDULE	Scripts
KBOT_DEPENDENCY	Scripts
KBOT_EVENT_SCHEDULE	Scripts
KBOT_FORM	Scripts
KBOT_FORM_DATA	Scripts
KBOT_LABEL_JT	Scripts
KBOT_LOG	Scripts
KBOT_LOG_DETAIL	Scripts
KBOT_LOG_LATEST	Scripts
KBOT_OS_FAMILY_JT	Scripts
KBOT_OS_JT	Scripts
KBOT_RUN	Scripts
KBOT_RUN_MACHINE	Scripts
KBOT_RUN_TOKEN	Scripts
KBOT_SHELL_SCRIPT	Scripts

Tabela	Componente
KBOT_UPLOAD	Scripts
KBOT_VERIFY	Scripts
KBOT_VERIFY_STEPS	Scripts
KMON_ALERT	Monitoramento
KMON_CONDITION	Monitoramento
KMON_CONFIG	Monitoramento
KMON_CONFIG_DEFAULT	Monitoramento
KMON_CONFIG_DETAIL	Monitoramento
KMON_CONFIG_DEVICE_JT	Monitoramento
KMON_INSTALL_LEP_DEVICE_JT	Monitoramento: Pacotes de ativação do registro
KMON_LEP	Monitoramento: Pacote de ativação do registro
KMON_LEP_INSTALL	Monitoramento: Pacote de ativação do registro
KMON_LOG_CONFIG	Monitoramento
KMON_MAINT_CONFIG	Monitoramento
KMON_MONITORED_DEVICE	Monitoramento
RÓTULO	Rótulos do patch
LABEL_LABEL_JT	Rótulos do patch
LDAP_FILTER	Rótulos do patch: Protocolo LDAP
LDAP_IMPORT_USER	Rótulos do patch: Protocolo LDAP
MÁQUINA	Inventário: Dispositivos
MACHINE_ACTIONS	Inventário: Dispositivos
MACHINE_BITLOCKER_VOLUME	Inventário: Dispositivos
MACHINE_CHROMEOS_DETAILS	Inventário: Dispositivos
MACHINE_CUSTOM_INVENTORY	Inventário: Dispositivos

Tabela	Componente
MACHINE_DAILY_UPTIME	Inventário: Dispositivos
MACHINE_DCM_AMT_SETTINGS	Inventário: Dispositivos
MACHINE_DCM_BATTERY	Inventário: Dispositivos
MACHINE_DCM_DESKTOP_MONITOR	Inventário: Dispositivos
MACHINE_DCM_FLAT_PANEL	Inventário: Dispositivos
MACHINE_DCM_LOG_ENTRY	Inventário: Dispositivos
MACHINE_DCM_PHYSICAL_MEMORY	Inventário: Dispositivos
MACHINE_DCM_PROCESSOR	Inventário: Dispositivos
MACHINE_DCM_VPRO_SETTINGS	Inventário: Dispositivos
MACHINE_DDPE	Inventário: Dispositivos
MACHINE_DDPE_VOLUME	Inventário: Dispositivos
MACHINE_DISKS	Inventário: Dispositivos
MACHINE_DRIVE_ENCRYPTION_SUMMARY	Inventário: Dispositivos
MACHINE_FIELD_DEFINITION	Inventário: Dispositivos
MACHINE_FILEVAULT_VOLUME	Inventário: Dispositivos
MACHINE_INTEL_AMT	Inventário: Dispositivos
MACHINE_LABEL_JT	Inventário: Dispositivos
MACHINE_LOCATION	Inventário: Dispositivos
MACHINE_MOBILE	Inventário: Dispositivos
MACHINE_NICS	Inventário: Dispositivos
MACHINE_NTSERVICE_JT	Inventário: Dispositivos
MACHINE_PROCESS_JT	Inventário: Dispositivos
MACHINE_REPLITEM	Inventário: Dispositivos
MACHINE_SNMP_DATA	Inventário: Dispositivos

Tabela	Componente
MACHINE_SOFTWARE_JT	Inventário: Dispositivos
MACHINE_STARTUPPROGRAM_JT	Inventário: Dispositivos
MACHINE_TPM	Inventário: Dispositivos
MENSAGEM	Distribuição: Alertas
MESSAGE_LABEL_JT	Distribuição: Alertas
MI	Distribuição: Instalações gerenciadas
MI_ATTEMPT	Distribuição: Instalações gerenciadas
MI_LABEL_JT	Distribuição: Instalações gerenciadas
NÓ	Inventário: Descoberta
NODE_LABEL_JT	Inventário: Descoberta
NODE_PORTS	Inventário: Descoberta
NODE_SNMP_IF	Inventário: Descoberta
NODE_SNMP_SYSTEM	Inventário: Descoberta
NOTIFICAÇÃO	Relatório: Notificações
NOTIFICATION_USER_JT	Relatório: Notificações
NTSERVICE	Inventário: Serviços
NTSERVICE_LABEL_JT	Inventário: Serviços
OBJECT_FIELD_DEFINITION	Configurações: Histórico
OBJECT_HISTORY	Configurações: Histórico
OBJECT_HISTORY_CONFIGURATION	Configurações: Histórico
OPERATING_SYSTEMS	Inventário: Dispositivos
PATCH_FILTER	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_LABEL_JT	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_MACHINE_REMEDIATION_STATUS	Segurança: Gerenciamento de patch

Tabela	Componente
PATCH_MACHINE_STATUS	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_PATCH_COUNT	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_SCHEDULE	Segurança: Cronograma de patch
PATCH_SCHEDULE_DEPLOY_LABEL_JT	Segurança: Cronograma de patch
PATCH_SCHEDULE_DETECT_LABEL_JT	Segurança: Cronograma de patch
PATCH_SCHEDULE_LABEL_JT	Segurança: Cronograma de patch
PATCH_SCHEDULE_MACHINE_STATUS	Segurança: Cronograma de patch
PATCH_SCHEDULE_OS_JT	Segurança: Cronograma de patch
PATCH_SCHEDULE_ROLLBACK_LABEL_JT	Segurança: Cronograma de patch
PATCH_SCHEDULE_RUN	Segurança: Cronograma de patch
PATCH_SCHEDULE_RUN_COUNTS	Segurança: Cronograma de patch
PATCH_SCHEDULE_RUN_LOG	Segurança: Cronograma de patch
PATCH_SCHEDULE_RUN_MACHINE	Segurança: Cronograma de patch
PATCH_SETTINGS	Segurança: Inscrições
PATCH_STATUS	Segurança: Gerenciamento de patch
PORTAL	Service Desk: **Console do usuário**
PORTAL_LABEL_JT	Service Desk: **Console do usuário**
PROCESSO	Inventário: Processos
PROCESS_LABEL_JT	Inventário: Processo
PROVISION_CONFIG	Configurações: Provisionamento de agente
PROVISION_NODE	Configurações: Provisionamento de agente
REMOTE_CHROMEOS_HOST	Configurações: Provisionamento sem agente
REMOTE_DMM_HOST	Configurações: Sem agente: Dell Mobility Manager
REMOTE_HOST	Configurações: Provisionamento sem agente

Tabela	Componente
REMOTE_HOST_KUID	Configurações: Provisionamento sem agente
REMOTE_SHELL_HOST	Configurações: Provisionamento sem agente
REMOTE_SNMP_HOST	Configurações: Provisionamento sem agente
REMOTE_WSMAN_HOST	Configurações: Provisionamento sem agente
REPLICATION_LANGUAGE	Distribuição: Replicação
REPLICATION_PLATFORM	Distribuição: Replicação
REPLICATION_SCHEDULE	Distribuição: Replicação
REPLICATION_SHARE	Distribuição: Replicação
REPORT_FIELD	Relatório
REPORT_FIELD_GROUP	Relatório
REPORT_JOIN	Relatório
REPORT_OBJECT	Relatório
REPORT_OBJECT_JOIN	Relatório
REPORT_SCHEDULE	Relatório
SAM_CATALOG_FILTER	Inventário: Catálogo de software
SAM_CATALOG_LABEL_JT	Inventário: Catálogo de software
SAM_COMPLIANCE_DETAIL	Gerenciamento de ativos: Conformidade com licenças
SAM_COMPLIANCE_SUMMARY	Gerenciamento de ativos: Conformidade com licenças
SAM_COUNT	Inventário: Catálogo de software
SAM_MACHINE_JT	Inventário: Catálogo de software
SAM_MACHINE_TERMINATED_APPS	Inventário: Catálogo de software
SAM_METER	Inventário: Catálogo de software
SAM_METER_DATA	Inventário: Catálogo de software
SAM_METER_TITLED_APPLICATION	Inventário: Catálogo de software

Tabela	Componente
SAM_NOT_ALLOWED	Inventário: Catálogo de software
SAVED_SEARCH	Administração da solução
SCAN_FILTER	Inventário: Descoberta
SCAN_SETTINGS	Inventário: Descoberta
CONFIGURAÇÕES	Configurações
SETTINGS_HISTORY	Configurações: Histórico
SETTINGS_HISTORY_CONFIGURATION	Configurações: Histórico
SETTINGS_HISTORY_FIELD_DEFINITION	Configurações: Histórico
SMARTY_REPORT	Relatório
SNMP_INVENTORY_OIDS	Inventário: SNMP
SNMP_INVENTORY_SETTINGS	Inventário: SNMP
SNMP_INVENTORY_SETTINGS_JT	Inventário: SNMP
SNOOZE_ALERT	Cronogramas de patches
SOFTWARE	Inventário: Software
SOFTWARE_LABEL_JT	Inventário: Software
SOFTWARE_OS_JT	Inventário: Software
STARTUPPROGRAM	Inventário: Programas de inicialização
STARTUPPROGRAM_LABEL_JT	Inventário: Programas de inicialização
LIMITAÇÃO	Administração da solução
USUÁRIO	Configurações: Usuários
USERIMPORT_SCHEDULE	Configurações: Autenticação do usuário
USER_AUTO_REFRESH	Configurações: Usuários
USER_HISTORY	Configurações: Usuários
USER_KEYS	Configurações: Usuários

Tabela	Componente
USER_LABEL_JT	Configurações: Usuários
USER_ROLE	Configurações: Usuários
USER_ROLE_PERMISSION_VALUE	Configurações: Usuários

Tabelas de banco de dados em nível de sistema (KBSYS)

A tabela a seguir mostra os nomes das tabelas de banco de dados no nível de sistema (KBSYS). Use estes nomes de tabela ao criar relatórios personalizados usando consultas SQL. Consulte Criar relatórios usando consultas SQL.

Tabelas e componentes de banco de dados KBSYS

Tabela	Componente
ACCESS_STATS	Administração do equipamento (usada para controlar visualizações da página)
AGENTLESS_TASK	Inventário
APPLE_MODEL	Inventário: Dispositivos
AUTHENTICATION	Configurações: Usuários
CLIENT_CRASH	Administração da solução
COUNTRYCODE_MAPPING	Inventário: Dispositivos (usados para os dispositivos Dell)
CREDENTIAL_CONSUMER	Configurações: Credenciais
DASHBOARD	Painel
DASHBOARD_BASE_WIDGETS	Painel
DASHBOARD_CACHE	Painel
DASHBOARD_CUSTOM_WIDGETS	Painel
DASHBOARD_DATASOURCES	Painel
DASHBOARD_WIDGET_TYPES	Painel
DELL_CATALOG	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_CRITICALITY	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_ERROR_CODE	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_PKG	Segurança: Atualizações da Dell

Tabela	Componente
DELL_PKG_DEVICE	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_PKG_DEVICE_DEPENDENCY	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_PKG_DEVICE_PCI	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_PKG_DEVICE_PNP	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_PKG_DEVICE_VERSION	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_PKG_OS	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_PKG_OS_LANG	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_PKG_SYSTEM	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_RESOURCE	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_SUPPORTED_MODELS	Segurança: Atualizações da Dell
DELL_UPDATE_STATUS	Segurança: Atualizações da Dell
GLOBAL_OPTIONS	Administração da solução
GRID_COLUMNS_BASE	Administração da solução
GRID_COLUMNS_OVERRIDES	Administração da solução
HD_EMAIL_EXCLUSION	Central de serviços: Lista de exclusão de e-mail
HISTORY_FIELD_VALUE_LABEL_MAP	Configurações: Histórico
IM_CRON	Administração do equipamento (usada para processos agendados)
INVENTÁRIO	Inventário
INVENTORY_FAILURES	Inventário
KBOT_GRAMMAR	Scripts
KBOT_GRAMMAR_ATTRIBUTE	Scripts
KBOT_UPLOAD_TOKENS	Scripts
KBOX	Scripts
KBOX_VERSION	Scripts

Tabela	Componente
KONDUCTOR_TASK	Administração da solução
KUID_MACHINE	Administração da solução
KUID_ORGANIZATION	Administração da solução
LICENSE_MODE	Administração da solução
LINKED_APPLIANCE	Configurações: Vinculação de soluções
LINKED_USER_TOKEN	Configurações: Vinculação de soluções
LOCALE_BROWSER	Administração da solução
LOCALE_COLLATION_RULES	Administração da solução
LOCALE_SERVER	Administração da solução
LOCALE_TIME_FORMAT	Administração da solução
MSI_ERROR_CODES	Distribuição
NETWORK_SETTINGS	Administração da solução
ORGANIZATION	Organizações
ORGANIZATION_FILTER	Organizações: Filtros
ORGANIZATION_FILTER_CRITERIA	Organizações: Filtros
ORGANIZATION_FILTER_CRITERIA_LDAP	Organizações: Filtros
ORG_ROLE	Organizações: Funções
ORG_ROLE_PERMISSION_VALUE	Organizações: Funções
OS_FAMILY	Inventário: Dispositivos
PATCH_ATTRIBUTE	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_CATALOG_RUN_STATUS	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_CATALOG_UPDATE_STATUS	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_ERROR_CODE	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_LANGUAGE	Segurança: Gerenciamento de patch

Tabela	Componente
PATCH_OS	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_PACKAGE	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_PAYLOAD_DOWNLOAD_STATUS	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_PRODUCT	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_PRODUCT_JT	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_PRODUCT_OS_JT	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_PRODUCT_TITLED_APPLICATION_JT	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_PRODUCT_TITLED_SUITE_JT	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_RESOURCE	Segurança: Gerenciamento de patch
PATCH_SUPERCEDES_JT	Segurança: Gerenciamento de patch
PERMISSION_DEFINITION	Configurações: Funções
PORT_SERVICES	Inventário: Descoberta
PROVISIONING_ERRORS	Configurações: Provisionamento
REPORT_FIELD	Relatório
REPORT_FIELD_GROUP	Relatório
REPORT_JOIN	Relatório
REPORT_OBJECT	Relatório
REPORT_OBJECT_JOIN	Relatório
REPORT_SCHEDULE	Relatório
RESOURCE_EXPORTED	Configurações: Recursos
RESOURCE_QUEUE	Configurações: Recursos
SAM_APPLICATION	Catálogo de software
SAM_HARDWARE	Catálogo de software
SAM_LINUX_APPLICATION	Catálogo de software

Tabela	Componente
SAM_MUI_CACHE_DATA	Catálogo de software
SAM_PUBLISHER	Catálogo de software
SAM_SOFTWARE_TAG	Catálogo de software
SAM_TITLE_REQUEST	Catálogo de software
SAM_VIEW_ALL_SOFTWARE	Catálogo de software
SAM_VIEW_DISCOVERED_APPLICATIONS	Catálogo de software
SAM_VIEW_DISCOVERED_SOFTWARE	Catálogo de software
SAM_VIEW_DISCOVERED_SUITES	Catálogo de software
SAM_VIEW_INVENTORY_ADD_REMOVE_ PROGRAMS	Catálogo de software
SAM_VIEW_INVENTORY_MOBILE_APPS	Catálogo de software
SAM_VIEW_MACHINE_DISCOVERED_SOFTWARE	Catálogo de software
SAM_VIEW_TITLED_SOFTWARE	Catálogo de software
SERVER_CRASH	Administração do equipamento (usada para controlar erros internos)
SERVICE_LEVEL_MAPPING	Inventário: Dispositivos (usados para os dispositivos Dell)
CONFIGURAÇÕES	Configurações
SETTINGS_HISTORY	Configurações: Histórico
SETTINGS_HISTORY_CONFIGURATION	Configurações: Histórico
SETTINGS_HISTORY_FIELD_DEFINITION	Configurações: Histórico
SHAPING_METADATA	Inventário: API
SMARTY_REPORT	Relatório
SMMP_CONNECTION	Descoberta
SMMP_CONNECTION_PLUGIN_JT	Descoberta
SMMP_MSG_Q	Descoberta

Tabela	Componente
SMMP_NIC	Descoberta
SMMP_PLUGIN	Descoberta
SOFTWARE_INVENTORY	Inventário
SOFTWARE_INVENTORY_FAILURES	Inventário
SSL_CERT	Configurações: Configurações de segurança
SSL_CSR	Configurações: Configurações de segurança
SSL_PRIVATEKEY	Configurações: Configurações de segurança
SYSTEM_DEFINED_ROLES	Organizações: Funções
TIME_SETTINGS	Configurações: Configurações de data e hora
USUÁRIO	Configurações: Autenticação
USER_AUTH	Configurações: Autenticação
USER_AUTO_REFRESH	Configurações: Autenticação

Adição de etapas a seções de tarefa de scripts

É possível adicionar etapas aos scripts no componente Scripts.

As tabelas a seguir detalham as etapas que podem ser adicionadas às seções de tarefa dos scripts. As seções de tarefa estão disponíveis na página *Detalhe do script* ao adicionar uma tarefa. Consulte Criação e edição de scripts.

Os cabeçalhos de coluna *V*, *OS*, *R*, *ORS* e *ORF* indicam se uma determinada etapa está disponível nas seções de tarefa correspondentes: *Verificar*, *Em êxito*, *Correção*, *Em sucesso da correção* e *Em falha da correção*.

- Etapas para dispositivos Windows
- Etapas para dispositivos Mac OS X
- Etapas para dispositivos Red Hat Enterprise Linux

Etapas para dispositivos Windows

NOTA: Para obter a sintaxe a ser usada ao especificar caminhos de registro, consulte Especificar os caminhos de registro do Windows.

Adição das etapas a scripts usados em dispositivos Windows

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
Falhar sempre		X		X		
Chamar uma função DLL personalizada	Chame a função "%{procName}" "do "%{path}\ %{file}".	X	X	X		
Criar um objeto DLL personalizado	Criar objeto "%{className}" "do "%{path}\ %{file}".	X	X	X		
Criar uma janela de mensagem	Crie uma janela de mensagem com o nome "%{name}" com o título "%{title}", mensagem "%{message}" e tempo limite "%{timeout}" segundos.	X	X	X	X	X
Excluir uma chave de Registro	Exclua "%{key}" do registro. Consulte Especificar os caminhos de registro do Windows.		X	X		
Excluir um valor de Registro	Exclua "%{key}! %{name}" do registro. Consulte Especificar os caminhos de registro do Windows.		X	X		
Eliminar uma janela de mensagem	Destrua a janela de mensagem com o nome "%{name}".	X	X	X	X	X

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
Instalar um pacote de aplicativo	Instale "%{name}" com argumentos "%{install_cmd}". **NOTA:** Essa etapa exige que você escolha uma opção em uma lista de pacotes de aplicativos já carregados usando a funcionalidade na página *Inventário* > *Software*. Consulte Adição e exclusão de aplicativos no inventário de página de software.		X	X		
Interrompa um processo	Interrompa o processo "%{name}".	X	X	X	X	X
Iniciar um programa	Inicie o "%{path}\%{program}" com parâmetros "% {parms}".	X	X	X	X	X

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
Registrar um valor de Registro	Registre "%{key}!%{name}".			X		
Registrar informações de arquivo	Registro “%{attrib}” de “%{path}\%{file}”.			X	X	X
Registrar mensagem	Registre "%{message}" como "%{type}".			X		
Reiniciar um serviço	Reiniciar serviço “%{name}”			X		
Executar um arquivo em lotes	Execute o arquivo em lotes "%{_fake_name}" com parâmetros"%{parms}". **NOTA:** Nesta etapa, você não precisa carregar o arquivo de lote. Você cria o arquivo de lote colando o script no espaço fornecido.	X	X	X		
Definir uma chave de Registro	Defina "%{key}".	X	X			
Definir um valor de Registro	Defina "%{key}!%{name}"	X	X			

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
	como "%{newValue}".					
Iniciar um serviço	Reinicie o serviço "%{name}".			X		
Parar um serviço	Parar serviço “%{name}”			X		
Descompactar um arquivo	Descompacte "%{path}\ %{file}" para "%{target}".	X		X	X	X
Atualizar texto de janela de mensagem	Defina o texto na janela de mensagem com o nome "%{name}" para "%{text}".	X		X	X	X
Atualizar política e cronograma de trabalho	Atualize política e cronograma de trabalho do equipamento.	X				
Carregar um arquivo	Carregue "%{path}\ %{file}" para o servidor.		X	X		
Verificar se existe um diretório	Verifique se o diretório "%{path}" existe.	X				
Verificar se existe um arquivo	Verifique se o arquivo "%{path}\ %{file}" existe.	X				
Verificar se uma versão de arquivo é exatamente	Verifique se o arquivo "%{path}\ %{file}" tem a versão"%{expectedValue}".	X				
Verificar se uma versão	Verifique se o arquivo	X				

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
de arquivo é superior a	"%{path}\ %{file}" tem uma versão de arquivo superior a "%{expectedValue}".					
Verificar se uma versão de arquivo é superior ou igual a	Verifique se o arquivo %{path}\ %{file}" tem uma versão de arquivo maior ou igual a "%{expectedValue}".	X				
Verificar se uma versão de arquivo é inferior a	Verifique se o arquivo %{path}\ %{file}" tem uma versão de arquivo inferior a "%{expectedValue}".	X				
Verificar se uma versão de arquivo é inferior ou igual a	Verifique se o arquivo %{path}\ %{file}" tem uma versão de arquivo inferior a ou igual a "%{expectedValue}".	X				
Verificar se uma versão de arquivo não é	Verifique se o arquivo "%{path}\ %{file}" não tem versão "% {expectedValue}".	X				
Verificar se um arquivo foi modificado desde	Verifique se o arquivo "%{path}\ %{file}" foi modificado desde "%{expectedValue}".	X				
Verificar se um processo não está em execução	Verifique se o processo "%{name}"	X				

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
	não está em execução.					
Verificar se um processo está em execução	Verifique se o processo "%{name}" está em execução.	X				
Verificar se uma versão de produto é exatamente	Verifique se o produto "%{path}\%{file}" tem a versão "%{expectedValue}".	X				
Verificar se uma versão de produto é superior a	Verifique se o produto %{path}\%{file}" tem uma versão de arquivo superior a"%{expectedValue}".	X				
Verificar se uma versão do produto é superior ou igual a	Verifique se o produto %{path}\%{file}" tem uma versão de arquivo maior ou igual a "%{expectedValue}".	X				
Verificar se uma versão de produto é inferior a	Verifique se o produto %{path}\%{file}" tem uma versão de arquivo inferior a "%{expectedValue}".	X				
Verificar se uma versão de produto é inferior ou igual a	Verifique se o produto %{path}\%{file}" tem uma versão de arquivo menor a ou igual a "%{expectedValue}".	X				
Verificar se uma versão	Verifique se o produto	X				

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
do produto não é	"%{path}\%{file}" não tem versão "%{expectedValue}".					
	NOTA: Para obter a sintaxe a ser usada ao especificar caminhos de registro, consulte Especificar os caminhos de registro do Windows.					
Verificar se uma chave de Registro não existe	Verifique se "%{key}" não existe.	X				
Verificar se existe uma chave de Registro	Verifique se "%{key}" existe.	X				
Verificar se a contagem de subchave de registro é exatamente	Verifique se "%{key}" tem exatamente "%{expectedValue}" subchaves.	X				
Verificar se a contagem de subchave de registro é superior a	Verifique se "%{key}" tem mais do que "%{expectedValue}" subchaves.	X				
Verificar se a contagem de subchave de registro é superior ou igual a	Verifique se "%{key}" tem mais ou igual a "%{expectedValue}" subchaves.	X				
Verificar se a contagem de subchave de registro é inferior a	Verifique se "%{key}" tem menos de "%{expectedValue}" subchaves.	X				
Verificar se a contagem de subchave de registro é inferior ou igual a	Verifique se "%{key}" tem menos ou igual a "%{expectedValue}" subchaves.	X				

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
Verificar se a contagem de subchave de registro não é	Verifique se "%{key}" não tem exatamente "%{expectedValue}" subchaves.	X				
Verificar se a contagem de valor de chave de registro é exatamente	Verifique se "%{key}" tem exatamente "%{expectedValue}" valores.	X				
Verificar se a contagem de valor de chave de registro é superior a	Verifique se "%{key}" tem mais do que "%{expectedValue}" valores.	X				
Verificar se a contagem de valor de chave de registro é superior ou igual a	Verifique se "%{key}" tem mais ou igual a "%{expectedValue}" valores.	X				
Verificar se a contagem de valor de chave de registro é inferior a	Verifique se "%{key}" tem menos de "%{expectedValue}" valores.	X				
Verificar se a contagem de valor de chave de registro é inferior ou igual a	Verifique se "%{key}" tem menos ou igual a "%{expectedValue}" valores.	X				
Verificar se a contagem de valor de chave de registro não é	Verifique se "%{key}" não tem exatamente "%{expectedValue}" valores.	X				
Verificar se um padrão de	Verifique se "%{key}! %{name}=	X				

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
registro não corresponde	%{expectedValue}" não coincide.					
Verificar se um padrão de Registro corresponde	Verifique se "%{key}! %{name}= %{expectedValue}" coincide.	X				
Verificar se um valor de Registro não existe	Verifique se "%{key}! %{name}" não existe.	X				
Verificar se existe um valor de Registro	Verifique se "%{key}! %{name}" existe.	X				
Verificar se um valor de Registro é exatamente	Verifique se "%{key}! %{name}" é igual a "%{expectedValue}".	X				
Verificar se um valor de Registro é superior a	Verifique se "%{key}! %{name}" é maior do que "%{expectedValue}".	X				
Verificar se um valor de Registro é superior ou igual a	Verifique se "%{key}! %{name}" é maior ou igual a "%{expectedValue}".	X				
Verificar se um valor de Registro é inferior a	Verifique se "%{key}! %{name}" é menor do que "%{expectedValue}".	X				
Verificar se um valor de Registro é inferior ou igual a	Verifique se "%{key}! %{name}" é menor ou igual a "%{expectedValue}".	X				
Verificar se um valor de	Verifique se "%{key}! %{name}"	X				

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
Registro não é	não é igual a "%{expectedValue}".					
Verificar se existe um serviço	Verifique se o serviço "%{name}" existe.	X				
Verificar se um serviço está em execução	Verifique se o serviço "%{name}" está em execução.	X				

Especificar os caminhos de registro do Windows

Ao especificar os caminhos de registro do Windows, use a chave base e especifique se o registro está em um dispositivo com sistema operacional de 32 ou 64 bits e hardware.

Chave base	Versão curta
HKEY_CLASSES_ROOT	HKCR
HKEY_CURRENT_USER	HKCU
HKEY_LOCAL_MACHINE	HKLM
HKEY_USERS	HKU
HKEY_PERFORMANCE_DATA	HKPD
HKEY_PERFORMANCE_TEXT	HKPT
HKEY_PERFORMANCE_NLSTEXT	HKPN
HKEY_CURRENT_CONFIG	HKCC
HKEY_DYN_DATA	HKDD

Por exemplo, especifique o caminho para HKEY_LOCAL_MACHINE para dispositivos Windows de 32 e 64 bits da seguinte maneira:

- `HKLM\Software\32BitProgramA\installDate`
- `HKLM64\Software\64BitProgramB\installDate`

Etapas para dispositivos Mac OS X

Adição das etapas a scripts usados em dispositivos Mac OS X

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
Falhar sempre		X		X		

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
Criar uma janela de mensagem	Crie uma janela de mensagem com o nome "%{name}" com o título "%{title}", mensagem "%{message}" e tempo limite "%{timeout}" segundos.	X	X	X	X	X
Eliminar uma janela de mensagem	Destrua a janela de mensagem com o nome "%{name}".	X	X	X	X	X
Interrompa um processo	Interrompa o processo "%{name}".	X	X	X	X	X
Iniciar um programa	Inicie o "%{path}\ %{program}" com parâmetros "% {parms}".	X	X	X	X	X
Registrar um valor de plist	Log "%{key}! %{name};"			X		
Registrar mensagem	Registre "%{message}" como "%{type}".			X		
Pesquisar sistema de arquivos	Pesquise por "%{name}" in "%{startingDirectory}" em "%{drives}" e "%{action}".	X				
Descompactar um arquivo	Descompacte "%{path}\ %{file}" para "%{target}".	X		X	X	X
Atualizar texto de janela de mensagem	Defina o texto na janela de mensagem	X		X	X	X

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
	com o nome "%{name}" para "%{text}".					
Atualizar política e cronograma de trabalho	Atualize política e cronograma de trabalho do equipamento.	X				
Carregar um arquivo	Carregue "%{path}\%{file}" para o servidor.		X	X		
Verificar se existe um diretório	Verifique se o diretório "%{path}" existe.	X				
Verificar se existe um arquivo	Verifique se o arquivo "%{path}\%{file}" existe.	X				
Verificar se um arquivo foi modificado desde	Verifique se o arquivo "%{path}\%{file}" foi modificado desde "%{expectedValue}".	X				
Verificar se um processo não está em execução	Verifique se o processo "%{name}" não está em execução.	X				
Verificar se um processo está em execução	Verifique se o processo "%{name}" está em execução.	X				
Verificar se um valor de plist é igual a		X				
Verificar se existe um valor de plist	Verifique se "%{key}" existe.	X				

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
Verificar se um valor de plist é superior a		X				
Verificar se um valor de plist é inferior a		X				
Verificar se uma variável de ambiente é igual a		X				
Verificar se existe uma variável de ambiente		X				
Verificar se uma variável de ambiente é superior a		X				
Verificar se uma variável de ambiente é inferior a		X				
Verificar se existe pelo menos um arquivo correspondente a regex		X				
Verificar se contagem de nomes de arquivo correspondendo a regex é superior a		X				
Verificar se contagem de nomes de arquivo correspondendo a regex é inferior a		X				
Verificar contagem		X				

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
de nomes de arquivo correspondendo a regex						
Verificar se as informações de arquivos são iguais a		X				
Verificar se as informações de arquivos são superiores a		X				
Verificar se as informações de arquivos são inferiores a		X				

Etapas para dispositivos Red Hat Enterprise Linux

Adição das etapas a scripts para RHEL

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
Falhar sempre		X		X		
Interrompa um processo	Interrompa o processo "%{name}".	X	X	X	X	X
Iniciar um programa	Inicie o "%{path}\ %{program}" com parâmetros "% {parms}".	X	X	X	X	X
Registrar mensagem	Registre "%{message}" como "%{type}".			X		
Pesquisar sistema de arquivos	Pesquise por "%{name}" in "%{startingDirectory}" em	X				

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
	"%{drives}" e "%{action}".					
Descompactar um arquivo	Descompacte "%{path}\ %{file}" para "%{target}".	X		X	X	X
Atualizar política e cronograma de trabalho	Atualize política e cronograma de trabalho do equipamento.	X				
Carregar um arquivo	Carregue "%{path}\ %{file}" para o servidor.		X	X		
Verificar se existe um diretório	Verifique se o diretório "%{path}" existe.	X				
Verificar se existe um arquivo	Verifique se o arquivo "%{path}\ %{file}" existe.	X				
Verificar se um arquivo foi modificado desde	Verifique se o arquivo "%{path}\ %{file}" foi modificado desde "%{expectedValue}".	X				
Verificar se um processo não está em execução	Verifique se o processo "%{name}" não está em execução.	X				
Verificar se um processo está em execução	Verifique se o processo "%{name}" está em execução.	X				
Verificar se uma variável de ambiente é inferior a		X				

Etapa	Descrição	V	SO	R	ORS	ORF
Verificar se existe pelo menos um arquivo correspondente a regex		X				
Verificar se contagem de nomes de arquivo correspondendo a regex é superior a		X				
Verificar se contagem de nomes de arquivo correspondendo a regex é inferior a		X				
Verificar contagem de nomes de arquivo correspondendo a regex		X				
Verificar se as informações de arquivos são iguais a		X				
Verificar se as informações de arquivos são superiores a		X				
Verificar se as informações de arquivos são inferiores a		X				

Variáveis LDAP

A solução tem suporte a variáveis para uso em rótulos LDAP e consultas do banco de dados.

Variáveis do dispositivo ou da máquina

As variáveis do dispositivo ou da máquina podem ser usadas em rótulos de LDAP e consultas para agrupar automaticamente os dispositivos por nome, descrição e outros critérios de LDAP. Durante o processamento do rótulo de LDAP, a solução substituirá todas as variáveis `KBOX_` definidas pelos valores respectivos do tempo de execução. A tabela a seguir mostra as variáveis de dispositivos ou máquinas compatíveis e seu mapeamento em colunas na tabela do banco de dados de MÁQUINA e atributos de LDAP.

Variáveis e mapeamentos de variáveis de dispositivos ou máquinas

Variável da solução	Coluna da tabela do banco de dados da máquina da solução	Mapeamento de atributos de LDAP
KBOX_COMPUTER_NAME	NOME	cn | nome
KBOX_COMPUTER_DESCRIPTION	SYSTEM_DESCRIPTION	descrição
KBOX_COMPUTER_MAC	MAC	macAddress
KBOX_COMPUTER_IP	IP	ipHostNumber
KBOX_USER	USER_NAME	
KBOX_USER_DOMAIN	USER_DOMAIN	
KBOX_DOMAINUSER	USUÁRIO	
KBOX_CUSTOM_INVENTORY_*	CUSTOM_INVENTORY	

A variável KBOX_CUSTOM_INVENTORY_* pode ser usada para verificar um valor de inventário personalizado. O * será substituído pelo nome de exibição da regra de inventário personalizada. Os caracteres permitidos são [a-z0-9.-] Outros caracteres serão substituídos por um sublinhado (_).

Variáveis do usuário

As variáveis de usuário podem ser usadas em rótulos de LDAP e consultas para agrupar automaticamente os usuários por domínio, local, código de orçamento ou outros critérios de LDAP. Durante o processamento do rótulo de LDAP, a solução substituirá todas as variáveis `KBOX_` definidas pelos valores respectivos do tempo de execução. A tabela a seguir mostra as variáveis de usuários compatíveis e seu mapeamento em colunas na tabela do banco de dados de USUÁRIO e atributos de LDAP.

Variáveis e mapeamentos de usuários

Variável da solução	Coluna da tabela do banco de dados do usuário da solução	Mapeamento de atributos de LDAP
KBOX_USER_NAME	USER_NAME	samAccountName
KBOX_FULL_NAME	FULL_NAME	cn | nome

Variável da solução	Coluna da tabela do banco de dados do usuário da solução	Mapeamento de atributos de LDAP
KBOX_EMAIL	E-MAIL	correio
KBOX_DOMAIN	DOMAIN	
KBOX_BUDGET_CODE	BUDGET_CODE	
KBOX_LOCATION	LOCATION	1
KBOX_WORK_PHONE	WORK_PHONE	telephoneNumber
KBOX_HOME_PHONE	HOME_PHONE	homePhone
KBOX_MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	mobile
KBOX_PAGER_PHONE	PAGER_PHONE	pager
KBOX_CUSTOM_1	CUSTOM_1	
KBOX_CUSTOM_2	CUSTOM_2	
KBOX_CUSTOM_3	CUSTOM_3	
KBOX_CUSTOM_4	CUSTOM_4	
KBOX_ROLE_ID	ROLE_ID	
KBOX_API_ENABLED	API_ENABLED	• No value (Sem valor): Desativar o acesso do usuário ao aplicativo KACE GO
KBOX_AMS_ID	AMS_ID	No value (Sem valor). Esta variável não é usada.
KBOX_LOCALE_BROWSER_ID	LOCALE_BROWSER_ID	
KBOX_HD_DEFAULT_QUEUE_ID	HD_DEFAULT_QUEUE_ID	
KBOX_LDAP_UID	LDAP_UID	objectGUID

Glossário

A

Política de uso aceitável

Uma declaração ou política exibida aos usuários quando eles fazem login no **Console do administrador**, **Console da linha de comando** ou **Console do usuário**. Consulte Ativação ou desativação da política de uso aceitável.

solicitação adicionar ao catálogo

Uma solicitação de catalogação é uma forma de enviar uma solicitação para que um aplicativo não incluso no Catálogo de software (Não catalogado) seja adicionado ao Catálogo de software público. Quando a Quest recebe a solicitação de catalogação, ela é avaliada para determinar se o aplicativo deve ser incluído no Catálogo de software público. Além disso, os aplicativos são automaticamente adicionados à versão local do Catálogo de software na solução quando solicitações de catalogação são enviadas. Consulte Adição de aplicativos ao Catálogo de software.

Console do administrador

A **Console do administrador** é a interface baseada na web utilizada para controlar a solução. Para acessar a **Console do administrador**, vá para `http://<appliance_hostname>/admin`, em que `<appliance_hostname>` é o nome do host da sua solução. Se o componente Organização estiver ativado, será possível acessar as configurações de sistema do **Console do administrador** em `http://<appliance_hostname>/system`. Para ver o caminho completo dos URLs no **Console do administrador**, o que pode ser útil ao pesquisar o banco de dados ou compartilhar links, acrescente ui ao URL usado para se conectar. Por exemplo: `http://<appliance_hostname>/admin`.

Agente

O Agente do KACE é um aplicativo que pode ser instalado em dispositivos para permitir seu gerenciamento por meio da solução. Os agentes instalados em dispositivos gerenciados se comunicam com a solução por meio do Agent Messaging Protocol. Os agentes realizam tarefas programadas como coleta de informações de inventário e distribuição de software para dispositivos gerenciados. O gerenciamento sem Agente está disponível para dispositivos que não podem ter um software do Agente instalado, como impressoras e dispositivos com sistemas operacionais não compatíveis com o Agente. Consulte Provisionamento do Agente do KACE.

Gerenciamento sem agente

O gerenciamento de dispositivo sem agente é um método de gerenciamento de dispositivos sem a necessidade de implantar e manter neles o software do Agente do KACE. O gerenciamento sem agente usa SSH, Telnet, SNMP e outros métodos para se conectar a dispositivos que não têm suporte para o agente, como impressoras, dispositivos de rede, de armazenamento e o inventário de relatórios na solução **Console do administrador**. Isso é útil para versões e distribuições do sistema operacional sem suporte do Agente do KACE e nos casos em que o gerenciamento sem agente é a opção mais indicada em vez da instalação do Agente. Consulte Gerenciamento de dispositivos sem agente.

alertas

Alertas de transmissão são mensagens, como pop-ups, que podem ser transmitidas da solução para serem exibidas nos dispositivos gerenciados por agente. A exibição de alertas é útil quando for necessário comunicar informações urgentes ou para notificar usuários antes de executar ações ou scripts em seus dispositivos. Consulte Transmissão de alertas para dispositivos gerenciados.

Alertas de monitoramento são mensagens geradas nos dispositivos de servidor com suporte e enviados para a solução para alertar a equipe sobre erros e problemas que estão sendo informados nos registros de eventos e do sistema dos dispositivos. Consulte Monitoramento de dispositivos.

local de download alternativo

Um local alternativo de download pode ser qualquer local de rede que possua todos os arquivos necessários para a instalação de um aplicativo específico. É possível distribuir pacotes a partir de locais de download alternativos, incluindo um endereço de UNC ou fonte DFS. Os protocolos CIFS e SMB, servidores Samba e soluções de servidores de arquivos são compatíveis. O local é especificado ao criar uma Instalação gerenciada. Consulte Utilização de instalações gerenciadas.

AppDeploy Live

Consulte ITNinja .

aplicativo

Consulte KACE GO .

vinculação de soluções

A vinculação de soluções permite fazer login em uma solução e acessar todas as soluções vinculadas a partir da lista suspensa no canto superior direito do **Console do administrador**, sem precisar fazer o login em cada solução separadamente. É possível conectar todas as soluções da série K da Quest que você gerencia. Consulte Vinculação das soluções Quest KACE.

solução ou solução virtual

A solução está disponível como uma solução virtual e uma solução física ou com base em hardware. A solução virtual utiliza uma infraestrutura VMware. Os mesmos recursos de gerenciamento do sistema estão disponíveis tanto em soluções físicas quanto em virtuais. Consulte Sobre os componentes da solução.

Controle de aplicativo

O Controle de aplicativos permite marcar aplicativos como Não permitidos e bloqueá-los ou impedir que sejam executados em dispositivos Windows e Mac gerenciados por agente. Isso é útil quando for necessário restringir que aplicativos específicos sejam executados em seu ambiente. Consulte Aplicar o rótulo Controle de aplicativos em dispositivos.

Gerenciamento de ativos

Suporte a relatórios de conformidade complexos com licenças estabelecido pela estrutura de dados coletados por meio do processo de inventário da solução. O Gerenciamento de ativos também possibilita que você rastreie dados adicionais sobre os dispositivos gerenciados, incluindo datas de compra, contratos de suporte, marcas de ativos etc. Consulte Sobre o componente Gerenciamento de ativos.

ativos, Tipos de ativos e Subtipos de ativos usados no componente do Gerenciamento de ativos

Os Ativos e Tipos de ativos usados no componente do Gerenciamento de ativos incluem itens físicos e lógicos, como dispositivos, aplicativos, impressoras, licenças, departamentos, locais e fornecedores. O componente Gerenciamento de ativos permite criar relações entre ativos, rastrear dados do inventário, visualizar o registro de alterações e relatar alterações aos ativos. Os ativos são baseados em Tipos de ativos. É possível modificar os Tipos de ativo, criar Tipos de ativo personalizados e importar as informações de ativo, se necessário. Consulte Sobre os Tipos de ativos. Os Subtipos de ativo são subcategorias de ativos que você pode adicionar a qualquer Tipo de ativo, inclusive Tipos de ativos personalizados. Isso permite identificar e gerenciar os subtipos dos ativos, como, Ativos de dispositivo que são computadores, impressoras ou roteadores, e Ativos de software que podem ser executados em sistemas Windows, Mac ou Linux no inventário da solução. Consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo.

Os ativos contabilizados para o limite de licença da solução

O contrato de licença da solução concede o direito de gerenciar um número específico de dispositivos categorizados como ativos, e esses ativos diferem dos ativos usados no componente do Gerenciamento de ativos. Os ativos contabilizados no limite da licença incluem dispositivos que 1) foram adicionados ao inventário da solução, mas não se enquadram na definição de computadores gerenciados ou servidores monitorados e 2) não foram incluídos no inventário manualmente, via WSAPI ou por meio do gerenciamento de dispositivos móveis. Entre os exemplos de Ativos estão impressoras, projetores, equipamentos de rede e dispositivos de armazenamento.

NOTA: Os ativos que você cria e gerencia usando o componente Gerenciamento de ativos não são contabilizados para o limite da licença.

Consulte Visualização das informações de licença do produto.

AUP

Consulte Política de uso aceitável .

rótulos automáticos

rótulos aplicados automaticamente, como os rótulos inteligentes. Consulte Configuração e uso de rótulos para gerenciar grupos de itens.

B

bloqueio

Consulte Controle de aplicativo .

C

Aplicativos Catalogados

Os aplicativos catalogados são executáveis que estão no banco de dados do Catálogo de software oficial. Isso inclui tanto os aplicativos que aparecem no inventário da solução (aplicativos Localizados) como os aplicativos que não aparecem no inventário da solução (aplicativos Não localizados). Consulte Sobre os aplicativos catalogados.

solicitação de catálogo

Consulte solicitação adicionar ao catálogo .

categoria

Consulte categoria software .

gerenciamento de alterações

Capacidade de rastrear alterações feitas em itens no **Console do administrador**, como scripts, relatórios, ativos e configurações. Consulte Definição de configurações do histórico.

Charlie Root

O endereço de e-mail usado para comunicação a partir da solução.

NOTA: As notificações e relatórios diários vêm do endereço padrão Charlie Root (`root@<appliance_hostname>`), e você não pode modificar esse endereço.

Medição clássica

A medição clássica é o sistema de medição que estava disponível na solução antes da versão 5.5. Caso você tenha feito o upgrade para a versão 5.5 a partir da versão 5.4 ou anterior e tenha ativado a medição antes do upgrade, poderá continuar a acessar a medição clássica na versão 5.5 da solução. No entanto, o novo sistema de medição do Catálogo de software, que fornece informações mais detalhadas do que a Medição clássica, substituiu a Medição clássica na versão 6.0. A Medição clássica não está mais disponível na versão 6.0 e superiores. Consulte medição .

Relatórios clássicos

O recurso de relatório disponível na versão 5.2 da solução ou inferior. Os Relatórios clássicos não estão mais disponíveis na versão 5.5 e superiores.

Local do Depósito do cliente

O local do Depósito do cliente é um compartilhamento de arquivos usado para carregar arquivos grandes, como, por exemplo, instaladores de aplicativos e arquivos de backup da solução, para a solução. Carregar arquivos para o local do Depósito do cliente é uma alternativa para a transferência de arquivos através do **Console do administrador** usando o mecanismo HTTP padrão, o que pode resultar em tempos limite do navegador para arquivos grandes. Consulte Copiar arquivos para o local do Depósito do cliente da solução.

clientes

Consulte dispositivos .

Console da linha de comando

A **Console da linha de comando** é uma interface da janela do terminal com a solução. Ela foi projetada principalmente para configurar a solução e aplicar políticas caso o **Console do administrador** não esteja acessível. Consulte Inicializar a solução e fazer login no Console do administrador.

Computadores

Computadores são uma categoria de dispositivos que podem ser gerenciados pela solução. Os exemplos de computadores incluem computadores pessoais, servidores, laptops, tablets e smartphones. O contrato de licença da solução concede o direito de gerenciar um determinado número de computadores. Consulte Computadores gerenciados .

Gerenciamento de Credenciais

O Gerenciamento de credenciais permite organizar os nomes de usuários e as senhas necessárias para conectar-se a outros sistemas, como, por exemplo, computadores e servidores gerenciados, e as informações necessárias para a autenticação do Google ou SNMP. Isso agiliza o processo de digitação

e o gerenciamento das credenciais e das informações de autenticação. Consulte Gerenciamento de credenciais.

D

retenção de dados

As opções para salvar os dados da medição, disponibilidade do dispositivo, aplicativos não catalogados e backups na solução. Consulte Definir as configurações gerais específicas da organização ou no nível do administrador e Configure o agendamento de backup diário e o número de backups a serem mantidos.

compartilhamento de dados

As opções para compartilhamento de informações sobre a solução com a Quest KACE. Consulte Configuração de preferências de compartilhamento de dados.

Dell Command | Monitor

O Dell Command | Monitor é a ferramenta de monitoramento do Dell Command Suite. Ela permite que os aplicativos de gerenciamento remoto, como a solução, acessem as informações de gerenciamento, monitorem o status e alterem o estado dos sistemas de clientes corporativos. Se o Dell Command | Monitor for detectado em um dispositivo gerenciado, a solução usará a interface WMI (Instrumentação de gerenciamento do Microsoft Windows) para coletar inventário de hardware detalhado e status de integridade. Consulte .

Ações do dispositivo

O recurso que permite executar comandos em dispositivos gerenciados a partir da lista *Dispositivos*. Para obter informações sobre a configuração de Ações do dispositivo, consulte Definição das Configurações gerais da solução sem o componente Organização.

dispositivos

Dispositivos são máquinas ou terminais gerenciados pela solução. O contrato de licença da solução lhe dá o direito de gerenciar um determinado número de dispositivos classificados como computadores gerenciados, ativos e servidores monitorados. Os dispositivos gerenciados reportam dados para a solução, por exemplo, informações sobre software e hardware e sobre a rede. Consulte Visualização das informações de licença do produto.

Aplicativos localizados

Os aplicativos localizados são executáveis no inventário da solução que corresponde às definições de aplicativos no Catálogo de software. É possível ativar a medição para aplicativos e suítes localizados, marcá-los como Não permitidos, e adicionar informações de licença para eles. Além disso, a lista de software localizado pode ser exportada em formato CSV. É possível exportar as listas Software localizado, Não catalogado e Catalogado localmente; no entanto, não é possível exportar todo o Catálogo de software.

Compare com Aplicativos não localizados Consulte Aplicativos localizados.

Descoberta

A descoberta é o processo de identificação de dispositivos conectados à rede e de recuperação de informações sobre esses dispositivos. Os dispositivos que podem ser localizados incluem laptops, desktops, servidores, dispositivos móveis, dispositivos virtuais, impressoras, dispositivos de rede, pontos de acesso sem fio, roteadores, comutadores entre outros. Esses dispositivos podem ser verificados e identificados mesmo que não tenham o Agente do KACE instalado. É possível executar uma verificação de Descoberta sob demanda ou agendar as verificações para serem executadas em um horário específico. Consulte Sobre descoberta de dispositivo e gerenciamento de dispositivos.

E

alertas de e-mail

Consulte alertas .

F

troca rápida para organizações e soluções vinculadas

A troca rápida possibilita a troca de uma organização para outra usando uma lista suspensa no canto superior direito do **Console do administrador** ao invés de ter que se conectar a cada organização separadamente. Além disso, é possível alternar entre as soluções da série K vinculadas sem precisar se conectar a cada um separadamente. Consulte Ativação da troca rápida para organizações e soluções vinculadas.

Sincronizações de arquivo

As Sincronizações de arquivo permitem distribuir arquivos a dispositivos gerenciados. Contudo, diferentesdas instalações gerenciadas, as sincronizações de arquivo não instalam os arquivos; elas apenas os distribuem. Use as Sincronizações de arquivo para copiar arquivos de qualquer tipo aos dispositivos gerenciados. Consulte Criação e uso da sincronização de arquivo.

filtros

Consulte rótulos e filtros de organização .

I

Inventário

O inventário inclui informações sobre dispositivos, aplicativos, processos, programas de inicialização e serviços em dispositivos gerenciados de sua rede. O inventário é coletado por um Agente do KACE, que está instalado em dispositivos gerenciados, carregado usando a API de inventário ou obtido pelas conexões com os dispositivos sem Agente. Você pode ver dados detalhados sobre dispositivos gerenciados individuais, além de dados agregados coletados em todos os dispositivos gerenciados. Além disso, você pode usar informações de inventário em relatórios e em decisões sobre atualizações, solução de problemas, compras, políticas etc. Consulte Provisionamento do Agente do KACE.

Varreduras IP

Consulte Descoberta .

ITNinja

Patrocinado pela Quest KACE, o ITNinja.com (antigo AppDeploy.com) é um site de comunidade com foco em TI, independente de produto. É o principal destino na Internet para profissionais de TI compartilhar informações e tirar dúvidas em assuntos relacionados ao gerenciamento do sistema. O site fornece uma seção de perguntas e respostas e uma plataforma de blog. Se optar por compartilhar anonimamente os dados de uso com o ITNinja, o feed do ITNinja aparecerá nos detalhes de páginas como software, instalação gerenciada e sincronização de arquivos no **Console do administrador**. O feed não está disponível na página de detalhes do *Catálogo de software*. Consulte Ativar o feed do ITNinja.

A Quest publica um conjunto base de modelos do Windows Reliability and Performance Monitor (PerfMon) e scripts Perl de código aberto não Windows no ITNinja, para que os usuários possam estender seu recurso de monitoramento do servidor e identificar problemas de desempenho do sistema e do aplicativo. Esses modelos e scripts não gerenciados estão disponíveis para download a fim de que os usuários não precisem criá-los a partir do zero.

K

KACE GO

O KACE GO é um aplicativo que permite aos administradores acessar tíquetes do Service desk, informações de inventário, alertas de monitoramento e recursos de implantação de aplicativos usando seus smartphones ou tablets. O aplicativo também permite que usuários sem privilégios administrativos enviem tíquetes do Service desk, visualizem o status dos tíquetes enviados e leiam artigos da Base de conhecimento em seus dispositivos móveis. Você pode fazer download do KACE GO na App Store da Apple para dispositivos iOS ou na Google Play Store para dispositivos Android. Consulte Configuração do acesso a dispositivos móveis.

Equipamentos da série KACE SDA

A série K2000 inclui soluções de implantação de sistema desenvolvidos para automatizar totalmente a implantação de sistemas operacionais (SO). Para obter mais informações sobre a série KACE SDA, acesse o site da Quest em https://quest.com/products/kace-systems-deployment-appliance/.

solução série soluções

A série da solução inclui soluções de gerenciamento de sistema desenvolvidas para automatizar totalmente tarefas de gerenciamento de sistema, como o gerenciamento de sistema, a implantação de aplicativos e o gerenciamento de ativos. Para obter mais informações sobre a série da solução, acesse o site da Quest em https://quest.com/products/kace-systems-management-appliance/.

Base de conhecimento

A Quest tem uma Base de conhecimento de artigos sobre a solução, que pode ser acessada em https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/kb. A Base de conhecimento é constantemente atualizada com soluções para problemas reais do encontrados pelos administradores.

Konductor

O Konductor é um componente interno da solução que controla as comunicações entre a solução e os dispositivos gerenciados para manter o sistema em execução contínua. O número de tarefas executadas pelo Konductor é exibido no widget *Tarefas em andamento*. Além disso, as informações de transferência de tarefa aparecem nas Configurações gerais (em equipamentos com o componente Organização habilitado) ou nas Configurações do Agente (em equipamentos com o componente Organização habilitado).

Consulte:

- Sobre os widgets do painel
- Definição de configurações gerais dos níveis de sistema e de administrador

KScripts

Consulte KScripts off-line e KScripts on-line .

L

rótulos

Os rótulos são contêineres que organizam e categorizam itens, como dispositivos, para que possam ser gerenciados como um grupo. Por exemplo, é possível usar rótulos para identificar dispositivos que tenham o mesmo sistema operacional ou que estejam na mesma localização geográfica. Pode-se usar o rótulo para iniciar ações, como a distribuição de software ou a implantação de patches, em todos os dispositivos com aquele rótulo. Os rótulos podem ser atribuídos manualmente a itens específicos ou atribuídos automaticamente a itens quando são associados por critérios como consultas SQL ou do Protocolo LDAP. Consulte Configuração e uso de rótulos para gerenciar grupos de itens.

grupos de rótulos

Os grupos de rótulos permitem organizar rótulos para gerenciá-los como um grupo. Os grupos de rótulos compartilham os tipos com os rótulos contidos neles. Um grupo de rótulos pode incluir vários rótulos, mas um rótulo pode estar associado a mais de um grupo de rótulos. Consulte Adicionar, visualizar ou editar grupos de rótulos.

Navegador do protocolo LDAP

O Navegador do protocolo LDAP é um assistente que permite navegar e pesquisar os dados localizados em um servidor do protocolo LDAP, como um servidor do Active Directory. Consulte Use o navegador do protocolo LDAP.

Rótulos LDAP

Rótulos LDAP são aqueles que interagem com o Active Directory ou com o servidor do protocolo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol, Protocolo leve de acesso a diretório). Você pode usar Rótulos LDAP para rotular automaticamente registros de dispositivos e registros de usuários com base em consultas ou filtros de pesquisa Active Directory ou LDAP. Rótulos LDAP são aplicados aos dispositivos que atendem ao critério de pesquisa. Consulte Gerenciamento de rótulos LDAP.

vinculação

Consulte vinculação de soluções .

Componente de localização

Um componente do appliance que permite a escolha do idioma a ser usado para **Console da linha de comando**, **Console do administrador** e **Console do usuário**. Consulte Definição das configurações de localidade.

Aplicativos Catalogados localmente

Aplicativos que não estão na versão oficial do catálogo de software, mas foram adicionados à versão local na solução, são conhecidos como aplicativos Catalogados localmente. Os aplicativos Catalogados localmente podem ser medidos, marcados como Não permitido e associados a Ativos de licença. Consulte Sobre aplicativos catalogados localmente.

Pacote de ativação do registro

Os Pacotes de ativação do registro (LEPS) permitem o monitoramento do limite de desempenho e o monitoramento de aplicativos, como o Exchange, o IIS (Internet Information Services), entre outros, para os servidores. Na página da lista *Pacotes de ativação do registro*, a Quest publica um conjunto base de modelos do Windows Reliability and Performance Monitor (PerfMon) e scripts Perl de código aberto não Windows, para que os usuários possam estender seu recurso de monitoramento e identificar problemas de desempenho do sistema e do aplicativo. O monitoramento na solução funciona sem esses modelos e scripts adicionais, mas os perfis criados com base em tais modelos e scripts são úteis caso os usuários queiram realizar o monitoramento do limite de desempenho. Consulte Configuração do monitoramento da aplicação e do limite com Pacotes de ativação do registro.

logs

Consulte Pesquisa de registros de script.

M

computadores

Consulte dispositivos .

Perfis do Mac

Os perfis Mac são arquivos usados para configurar políticas no nível de usuário e de sistema em dispositivos Mac. Você pode usar a solução para distribuir perfis Mac a dispositivos gerenciados por agente executando o Mac OS X. Consulte .

Computadores gerenciados

O contrato de licença do produto concede o direito de gerenciar um número específico de dispositivos categorizados como computadores gerenciados. Computadores gerenciados são dispositivos no inventário da solução que: 1) têm sistemas operacionais Windows, Mac, Linux ou UNIX, 2) são classificados como PCs ou servidores e 3) não foram adicionados ao inventário manualmente, via WSAPI ou através do gerenciamento de dispositivos móveis. Consulte Visualização das informações de licença do produto.

Instalações gerenciadas

Instalações gerenciadas (MI) são o mecanismo primário para implantar ou remover aplicativos dos dispositivos gerenciados pela solução. Cada Instalação gerenciada (MI) descreve um título de aplicativo específico e a versão a ser instalada ou removida, incluindo comandos de instalação, arquivos de instalação e dispositivos de destino (por rótulo). Instalações gerenciadas sempre ocorrem enquanto os dispositivos gerenciados carregam dados de inventário para a solução. Dessa forma, a solução sempre confirma se a instalação é realmente necessária antes de realizá-la. Os pacotes de instalação podem ser configurados para serem executados de forma silenciosa ou sem interação do usuário. As Instalações gerenciadas podem incluir parâmetros de instalação, de desinstalação e de linha de comando. Consulte Utilização de instalações gerenciadas.

rótulos manuais

Consulte rótulos .

medição

A medição de software permite coletar informações sobre como os aplicativos são instalados e usados nos dispositivos Windows e Mac que você gerencia. Isso inclui aplicativos da Windows Store, como Bing Travel. A medição não está disponível para aplicativos instalados em outros sistemas operacionais, como Linux. No Catálogo de software, a medição pode ser ativada para aplicativos listados como Descobertos e Não descobertos, e para os catalogados localmente. A medição não pode ser ativada para softwares de sistemas operacionais, aplicativos instalados em sistemas operacionais sem suporte, como o Linux, ou aplicativos que são listados como Não catalogado no catálogo de software. Consulte Sobre a medição de software.

MIA

Fora de uso. Dispositivos gerenciados pela solução, mas que não foram inventariados no cronograma, são chamados de dispositivos MIA. Consulte Gerenciamento de dispositivos MIA.

Acesso a dispositivos móveis

O acesso a dispositivos móveis permite a interação com a solução usando o KACE GO.

O KACE GO é um aplicativo que permite aos administradores acessar tíquetes do Service desk, informações de inventário e recursos de implantação de aplicativos com seus smartphones ou tablets. O aplicativo também permite que usuários sem privilégios administrativos enviem tíquetes do Service desk, visualizem o status dos tíquetes enviados e leiam artigos da Base de conhecimento em seus dispositivos móveis. Você pode fazer download do KACE GO na App Store da Apple para dispositivos iOS ou na Google Play Store para dispositivos Android.

Consulte Configuração do acesso a dispositivos móveis.

Servidores monitorados

O contrato de licença do produto lhe dá o direito de gerenciar um número específico de dispositivos categorizados como servidores monitorados. Servidores monitorados são aqueles que 1) cumprem os requisitos para Computadores gerenciados e 2) estão com o Monitoramento ativado. Você pode monitorar cinco servidores com sua licença da solução. Para ser capaz de monitorar até 200 servidores,

é necessário obter uma licença do Módulo de monitoramento. Consulte Visualização das informações de licença do produto e Gerenciamento de monitoramento para dispositivos.

Modelo do Instalador de MSI

Esse modelo permite criar um script que define os argumentos básicos de linha de comando para executar instaladores baseados em MSI. Para ver opções da linha de comando, acesse a documentação de linha de comando do Microsoft MSI em http://msdn.microsoft.com. Consulte .

N

nós

Consulte dispositivos .

dispositivos que não são computadores

Os dispositivos não computadores são os ativos como, por exemplo, impressoras, roteadores, equipamentos de rede e outros dispositivos que não satisfazem a definição de computador. Os administradores podem criar Subtipos de ativo para controlar informações relacionadas a dispositivos não computadores. Consulte Sobre os Subtipos de ativo, campos personalizados e preferências de detalhe de dispositivo.

Aplicativos não permitidos

Aplicativos não permitidos são aqueles que foram marcados como Não permitidos na página *Catálogo de software*. Os aplicativos Windows e Mac podem ser marcados como Não permitido somente se estiverem como aplicativos Localizados, Não localizados ou Catalogados localmente. Os aplicativos Não catalogados não podem ser marcados como Não permitido até que sejam adicionados ao Catálogo de software. Aplicativos marcados como Não permitidos podem ser bloqueados em dispositivos gerenciados, caso esses dispositivos tenham o rótulo ativado por Controle de aplicativos. Consulte Uso do controle de aplicativos.

Aplicativos não localizados

Os aplicativos que não existem no inventário, mas que existem no Catálogo de software da Quest KACE, são conhecidos como aplicativos Não localizados. É possível ativar a medição para aplicativos não localizados, marcá-los como Não permitidos e adicionar informações de licença para eles. Entretanto, como os aplicativos não foram localizados no inventário da solução local, não é possível exportar a lista Software não localizado em formato CSV. Compare com Aplicativos localizados Consulte Aplicativos não localizados.

notificações

As notificações são mensagens de e-mail que a solução envia aos administradores quando dispositivos, resultados de verificação e ativos atendem a critérios específicos. Por exemplo, se desejar notificar os administradores quando os dispositivos se aproximarem dos limites de disco rígido, é possível configurar alertas de e-mail com base no uso de disco. As notificações são enviadas quando os dispositivos enviam os critérios especificados.

A solução verificará o inventário de acordo com os critérios nos cronogramas de notificação na frequência especificada. Quando um item atender aos critérios, a solução enviará um e-mail para os destinatários especificados.

Mensagens enviadas por e-mail com base em critérios selecionados e a intervalos programados. Consulte Cronogramas de notificação.

O

KScripts off-line

Scripts executados em horários programados com base no relógio do dispositivo de destino. Os KScripts off-line podem ser executados mesmo se os dispositivos de destino não estiverem conectados à solução, como quando o dispositivo é inicializado ou usuários se conectam. Eles são criados com os modelos de script. Consulte Criação e edição de scripts.

KScripts on-line

Scripts executados somente quando o dispositivo de destino está conectado à solução. KScripts on-line são executados em horários programados com base no relógio da solução. Você pode criar esses scripts usando os modelos de script. Consulte Criação e edição de scripts.

Scripts shell on-line

Scripts executados em horários programados com base no relógio da solução, mas somente quando o dispositivo de destino estiver conectado à solução. Shell Scripts online são criados usando scripts simples de texto (bash, perl, batch etc.) suportados pelo sistema operacional do dispositivo de destino. Arquivos em lote são suportados no Windows, junto com diferentes formatos do shell script suportados pelo sistema operacional específico dos dispositivos de destino. Consulte Criação e edição de scripts.

Componente Organização

Um componente da solução que permite a criação e gerenciamento de organizações na solução. Isso permite designar dispositivos a organizações separadas e criar Funções de usuário em cada organização para controlar o acesso de administrador e de usuário. Por exemplo, é possível configurar as organizações para que administradores possam apenas visualizar e efetuar as ações nos dispositivos na organização; não é possível visualizar dispositivos que pertençam a outras organizações.

Consulte Criação e gerenciamento de organizações.

filtros de organização

Os filtros da organização são similares aos rótulos, mas servem a um propósito específico: Eles atribuem automaticamente dispositivos a organizações quando o inventário do dispositivo é realizado.

Há dois tipos de filtros de organização:

- **Filtro de dados**: Atribui automaticamente os dispositivos às organizações, com base nos critérios de pesquisa. Quando os dispositivos são inventariados, eles são designados à organização caso satisfaçam aos critérios. Esse filtro é similar aos Rótulos inteligentes ao designar dispositivos a organizações automaticamente quando esses atendem a critérios especificados.
- **Filtro do protocolo LDAP**: Atribui dispositivos a organizações automaticamente com base na interação com o LDAP ou Active Directory. Quando os dispositivos são inventariados, a consulta é executada no servidor do protocolo LDAP. Se os dispositivos atenderem aos critérios, eles serão automaticamente atribuídos à organização.

  Consulte Gerenciamento dos filtros de organização.

organizações

As organizações são instâncias lógicas de uma solução, que é executada em uma única solução. É possível criar organizações quando o componente Organização está ativado na sua solução, cada organização é suportada por seu próprio banco de dados e você gerencia o inventário de cada organização e outros componentes separadamente. Consulte Criação e gerenciamento de organizações.

P

patching

A implantação de patches é um mecanismo para implantar patches importantes, como os relacionados à segurança, da Microsoft, da Apple e de outros fornecedores, como a Adobe. Isso inclui patches para sistemas operacionais e aplicativos. Ao implantar patches em um ambiente de produção, é possível selecionar em quais sistemas operacionais você deseja aplicá-los, e definir cronogramas para a aplicação de patches usando rótulos. Consulte Sobre o gerenciamento de patches.

cronogramas do provisionamento

Os cronogramas do provisionamento especificam como e quando instalar o Agente do KACE em dispositivos que você deseja gerenciar usando o software do Agente. Consulte Gerenciar cronogramas de provisionamento.

provisionar

O processo para instalar o Agente do KACE em dispositivos gerenciados. Consulte Provisionamento do Agente do KACE.

R

Compartilhamentos de replicação

Os Compartilhamentos de replicação são dispositivos que mantêm cópias de arquivos para distribuição, o que é especialmente útil para dispositivos gerenciados implantados em várias localizações geográficas. Por exemplo, ao usar o Compartilhamento de replicação, um dispositivo em Nova York pode fazer o download de arquivos a partir de outro dispositivo no mesmo escritório, em vez de fazer o download desses arquivos a partir de uma solução em Los Angeles. Um Compartilhamento de replicações é uma replicação completa de ativos digitais gerenciada automaticamente pelo equipamento. Sempre que um Compartilhamento de replicação for especificado por um rótulo, os dispositivos nestes rótulos buscarão arquivos no Compartilhamento de replicação. Consulte Utilização de compartilhamentos de replicações.

relatório

A capacidade de reunir informações sobre o hardware, o software e a conformidade com licenças em cada dispositivo. É possível executar relatórios padrão ou criar relatórios personalizados através do assistente passo a passo de relatório. Além disso, é possível agendar a criação de relatórios e o envio deles por e-mail. Usuários avançados podem também gerar relatórios no banco de dados da solução por meio de qualquer mecanismo compatível com a ODBC (Open DataBase Connectivity). Consulte Uso de relatórios e cronogramas de notificações.

recursos

itens como scripts, relatório, instalações gerenciadas e software que podem ser importados ou exportados entre dispositivos e organizações. Consulte Importação e exportação de recursos da solução.

função

As permissões relacionadas às contas de usuário e às organizações. Consulte:

- Gerenciamento de contas do usuário no nível do sistema
- Gerenciamento de contas do usuário da organização
- Gerenciamento das funções organizacionais e das funções de usuário
- Criação e atribuição de funções específicas do monitoramento

S

SAM

SAM é sigla para Software Asset Management (Gerenciamento de ativos de software), um método de gerenciamento de aplicativos no inventário. Consulte Gerenciamento do inventário do catálogo de software.

Samba share

O sistema incorporado de compartilhamento de arquivo na solução. Consulte Habilitar o compartilhamento de arquivos no nível do sistema..

scripting

A capacidade para a criação e execução de um conjunto de ações em dispositivos gerenciados. É possível criar scripts para fazer diversas coisas, desde instalar ou remover aplicativos até verificar e alterar definições, por exemplo, configurações de firewall em dispositivos gerenciados. Os scripts são implantados e executados com base em rótulos e cronogramas definidos por você, que operam independentemente do processo de inventário, central para instalações gerenciadas. Consulte Criação e edição de scripts.

scripts

Consulte KScripts off-line , KScripts on-line e Scripts shell on-line .

Monitoramento do servidor

A solução oferece um módulo com o qual é possível executar o monitoramento de desempenho básico para os servidores no inventário. O recurso de monitoramento destina-se a sistemas operacionais de classe servidor e fornece perfis de monitoramento padrão que definem critérios para os alertas de desempenho de cada sistema operacional. É possível definir perfis personalizados, adicionais, que apontem para registros de eventos alternativos ou registros de nível de SO, com critérios similares ou diferentes.

Service desk

Service desk é o nome padrão do sistema de rastreamento de tíquetes de problema do usuário final que faz parte da solução **Console do usuário**. O service desk permite que os usuários enviem problemas de problemas por e-mail ou por meio de **Console do usuário**, `http://<appliance_hostname>/user`, em que `<appliance_hostname>` é o nome do host da solução. Sua equipe de assistência técnica gerencia estes tíquetes por e-mail, pelo **Console do administrador**, `http://<appliance_hostname>/admin` ou pelo aplicativo KACE GO. É possível personalizar as categorias e campos associados aos tíquetes conforme necessário Consulte Sobre o Service desk.

Compartilhado com a Quest

As opções para compartilhamento de informações sobre a solução com a Quest. Consulte Configuração de preferências de compartilhamento de dados.

conexão única para equipamentos

Consulte vinculação de soluções .

login único para Console do administrador e Console do usuário

O login único permite que os usuários que estejam conectados ao domínio acessem a **Console do administrador** e a **Console do usuário** da solução sem precisar inserir novamente suas credenciais na página de login da solução. Consulte Sobre o login único (SSO).

Rótulos inteligentes

Os Rótulos inteligentes são rótulos aplicados e removidos automaticamente com base em critérios especificados por você. Por exemplo, para rastrear laptops em um escritório especifico, é possível criar um rótulo chamado “Escritório de São Francisco” e criar um Rótulo inteligente baseado no intervalo de endereço IP ou sub-rede dos dispositivos localizados no Escritório de São Francisco. Sempre que um dispositivo que estiver dentro do intervalo de endereço IP for inventariado, o Rótulo inteligente "São Francisco" será aplicado automaticamente. Quando o dispositivo sai do intervalo de endereço IP e é inventariado novamente, o rótulo é automaticamente removido.

Rótulos inteligentes são aplicados e removidos de dispositivos gerenciados quando a solução processa o inventário de dispositivo. Se você criar um Rótulo Inteligente que permita a medição em dispositivos, talvez demore para que o Rótulo Inteligente seja aplicado ao dispositivo para que ele transmita as informações de medição. A medição é ativada para

dispositivos que correspondem aos critérios de Rótulo inteligente somente depois da realização do inventário dos dispositivos e da aplicação de rótulo inteligente.

Consulte Gerenciamento de rótulos inteligentes.

Catálogo de software

O Catálogo de software é um banco de dados que contém informações padronizadas sobre mais de 57.000 aplicativos do Windows e do Mac, e pacotes de software. As informações no catálogo incluem o nome, versão, editor e categoria de cada aplicativo ou suíte, além do sistema operacional em que ele é executado. Consulte Gerenciamento do inventário do catálogo de software.

categoria software

As categorias de software classificam os softwares como pertencentes a determinados grupos, como drivers de software ou aplicativos de segurança. Para aplicativos listados na página Software, as categorias são atribuídas manualmente. Para aplicativos listados na página Catálogo de software, as categorias de software são atribuídas automaticamente. Consulte Uso de níveis e de ameaça e categorias de software.

T

amarração

Conexão para **Suporte da Quest**. O tethering permite que os representantes da Quest se conectem ao seu sistema para a solução de problemas. Consulte Ativar uma amarração para o suporte do Quest KACE.

transferência de tarefa

A carga da tarefa na solução. Consulte Konductor .

aplicativos de terceiros

Aplicativos criados por terceiros e licenciados para uso nos produtos Quest KACE.

níveis de ameaça

Os níveis de ameaça podem ser usados para indicar a segurança relativa de itens e o número de dispositivos nos quais esses itens estão localizados. Essas informações são apenas para fins de rastreamento. A solução não impõe políticas baseadas nos níveis de ameaça. Consulte Uso de níveis e de ameaça e categorias de software.

U

Aplicativos Não catalogados

Aplicativos não catalogados são executáveis que estão no inventário, mas não aparecem no Catálogo de software. É possível visualizar aplicativos de software que estejam listados como Não catalogado na página *Catálogo de software*. Entretanto, não é possível ativar a medição para aplicativos Não catalogados, marcá-los como Não permitidos ou adicionar informações de licença para eles. Os aplicativos Não catalogados devem ser adicionados ao Catálogo de Software público e local antes que possam ser medidos, marcados como Não permitido ou associados a informações de licença. Consulte Aplicativos Não catalogados.

Console do usuário

O **Console do usuário** é a interface baseada na web que disponibiliza software, scripts e outros itens para download aos usuários com base em autoatendimento. Ele também permite que os usuários acessem artigos da Base de conhecimento e arquivem tíquetes de suporte ao Service Desk para solicitar ajuda ou relatar problemas. Para acessar a **Console do usuário**, vá para `http://<appliance_hostname>/user` em que `<appliance_hostname>` é o nome do host da solução. Consulte Sobre o Service desk.

Downloads do usuário

Downloads do usuário são pacotes de instalação de software, como, por exemplo, drivers de impressora e outros aplicativos, distribuídos aos usuários através do **Console do usuário**. Consulte Gerenciamento de downloads do usuário.

V

solução virtual

Consulte solução ou solução virtual .

W

Wake-on-LAN

O Wake-on-LAN permite ativar dispositivos remotamente a partir da solução mesmo sem o Agente do KACE instalado. Consulte Uso do Wake-on-LAN.

Sobre nós

A Quest cria soluções de software que tornam reais os benefícios da nova tecnologia em um cenário de TI cada vez mais complexo. Desde o gerenciamento de banco de dados e de sistemas até o gerenciamento do Active Directory e do Office 365 e a resiliência da segurança cibernética, a Quest ajuda os clientes a resolver seu próximo desafio de TI imediatamente. Em todo o mundo, mais de 130.000 empresas e 95% das empresas da Fortune 500 confiam na Quest para oferecer gerenciamento e monitoramento proativos para a próxima iniciativa empresarial, encontrar a próxima solução para desafios complexos da Microsoft e ficar à frente da próxima ameaça. Quest Software. Onde o futuro encontra o presente. Para obter mais informações, visite www.quest.com.

Recursos de suporte técnico

O suporte técnico está disponível para clientes da Quest com um contrato de manutenção válido e clientes que estão usando versões de teste. Acesse o Portal de suporte da Quest em https://support.quest.com.

O Portal de suporte oferece ferramentas de autoajuda que podem ser usadas para solucionar problemas de forma rápida e independente, 24 horas por dia, 365 dias por ano. O Portal de suporte permite:

- Enviar e gerenciar uma solicitação de serviço
- Consultar artigos da Base de conhecimento
- Inscrever-se para receber notificações de produtos
- Fazer download de software e documentação técnica
- Assistir a vídeos de instruções
- Participar de discussões da comunidade
- Conversar com os engenheiros de suporte on-line
- Consultar os serviços disponíveis para ajudá-lo com o seu produto.

Avisos legais

© 2024 Quest Software Inc. TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.

Este guia contém informações proprietárias protegidas por direitos autorais. O software descrito neste guia é fornecido sob uma licença de software ou contrato de não divulgação. Este software pode ser utilizado ou copiado apenas de acordo com os termos do contrato aplicável. Nenhuma parte deste manual pode ser reproduzida ou transmitida de qualquer forma ou por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e gravação para qualquer outra finalidade que não o uso pessoal do comprador sem a permissão por escrito da Quest Software Inc.

As informações neste documento são fornecidas em conexão com os produtos da Quest Software. Nenhuma licença, expressa ou implícita, por embargo ou de outra forma, para qualquer direito de propriedade intelectual, é concedida por este documento ou em conexão com a venda de produtos da Quest Software. EXCETO CONFORME ESTABELECIDO NOS TERMOS E CONDIÇÕES, CONFORME ESPECIFICADO NO CONTRATO DE LICENÇA PARA ESTE PRODUTO, A QUEST SOFTWARE NÃO ASSUME RESPONSABILIDADE ALGUMA E SE ISENTA DE QUALQUER GARANTIA EXPRESSA, IMPLÍCITA OU ESTATUTÁRIA RELACIONADA A SEUS PRODUTOS, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, A GARANTIA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZAÇÃO, DE ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO OU DE NÃO VIOLAÇÃO. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A QUEST SOFTWARE SERÁ RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS DIRETOS, INDIRETOS, CONSEQUENCIAIS, PUNITIVOS, ESPECIAIS OU INCIDENTAIS (INCLUINDO, ENTRE OUTROS, DANOS POR PERDA DE LUCROS, INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS OU PERDA DE INFORMAÇÕES) RESULTANTES DO USO OU DA INCAPACIDADE DE USAR ESTE DOCUMENTO, MESMO QUE A QUEST SOFTWARE TENHA SIDO AVISADA DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE TAIS DANOS. A Quest Software não faz representações ou garantias com relação à precisão ou integralidade do conteúdo deste documento e se reserva o direito de fazer modificações às especificações e descrições de produtos a qualquer momento sem aviso prévio. A Quest Software não assume compromisso algum de atualizar as informações contidas neste documento.

Se você tiver qualquer dúvida sobre seu uso potencial deste material, entre em contato com:

Quest Software Inc.

A/C: Dpto. jurídico

4 Polaris Way

Aliso Viejo, CA 92656

Consulte o nosso website (https://www.quest.com) para obter informações sobre contato de escritórios regionais e internacionais.

Patentes

Nós, da Quest Software, temos orgulho da nossa tecnologia avançada. Patentes em vigor e pendentes podem se aplicar a este produto. Para informações atualizadas sobre as patentes aplicáveis a este produto, acesse nosso site em https://www.quest.com/legal.

Marcas comerciais

Quest, o logotipo Quest, Join the Innovation e KACE são marcas comerciais e marcas registradas da Quest Software Inc. Para a lista completa de marcas da Quest, acesse https://www.quest.com/legal/trademark-information.aspx. Todas as outras marcas comerciais e registradas são de propriedade dos seus respectivos proprietários.

Legenda

CAU	**CUIDADO: Um ícone de AVISO indica um potencial de danos ao hardware ou a perda de dados se as instruções não forem seguidas.**
IMP NOT TIP, MOE or VIDI	**IMPORTANTE, NOTA, DICA, MÓVEL ou VÍDEO:** Um ícone de informações indica informações de suporte.

Guia do administrador do equipamento de gerenciamento de sistemas KACE

Atualizado - mayo 2024

Versão do software - 14.0

Índice

Numéricos

2FA, ativação para o equipamento 108
2FA, configuração para organizações 331
2FA, configurar 99

A

Acesso a dispositivos móveis
ativação para a solução 130
ativação para usuários 131
desativação para a solução 133
desativação para usuários 133
download do KACE GO 132
sobre 130
acesso ao banco de dados para relatórios 108
Ações do computador (consulte Ações do dispositivo) 81
Ações do dispositivo 81, 87
execução 468
executar da página Detalhes do tíquete 907
Active Directory
configuração de login único 118, 195
login único no acesso com 198
adicionando tokens de agente 470
adicionar 576
anúncios para o Console do usuário 865
aplicativos para o Catálogo de software 566
aplicativos para o inventário da página Software 544, 629
Ativos de licença para o inventário do Catálogo de software 274, 570
Ativos de licença referentes ao inventário da página Software 279
Ativos de software na seção Ativos 546
Ativos de software na seção Inventário 546
Compras 268, 268
Contratos 258, 259
cronogramas de notificação 793
dispositivos ao inventário manualmente 522
Exibições personalizadas 64
Filas de tíquetes do Service desk 935
Instalações gerenciadas 630
Licenças 262, 262
Locais 253, 254
Rótulos inteligentes 149
Rótulos LDAP 164
rótulos manuais 146
scripts 665
Sincronização de arquivo 651
Tipos de ativo 232
Adicionar regra de tíquete 924
administração
atualização da chave de licença 987
atualização do software da solução 985
fazer backup de dados 976
notificações por e-mail para administradores 172
registros, download 996
registros, exibição 992
reinício da solução 987
restauração do backup mais recente 982
restaurar configurações de equipamento 982
restaurar configurações de fábrica 985
Saída de execução diária 997
solução de problemas 992
Agente
adição de uma chave de registro do Windows para o acesso a informações do DDP|E 461
ativação de compartilhamento de arquivo para 474
ativação do compartilhamento de arquivo no nível de organização 475, 475
atualizações 494, 495
carregamento manual 496
configuração automática 495
configurações de comunicação para 487
configurações de registro para 487
cronogramas do provisionamento
duplicação 484
edição 484
exclusão 485
execução 484
visualização 484
em quarentena
analisar 472
aprovar 472
bloquear 472

excluir 472
Ferramenta de provisionamento GPO para Windows 476
histórico 203, 473
implantação manual 203, 497
início e interrupção no Linux 503
início e interrupção no Mac OS X 506
instalação em vários dispositivos 479
Konea 493
mensagens, exclusão 494
mensagens, visualização 493
métodos para provisionamento 203, 473
obtenção de arquivos de instalação 497
preparação para ser instalado com provisionamento interno 478
provisionamento usando os Resultados da descoberta 388
provisionar 474, 475, 475, 476
recursos disponíveis para dispositivos gerenciados 390
registrando na solução 470
requisitos do sistema para instalação 478
resultados do provisionamento 485
sobre 27, 203, 473
status da tarefa 492
tokens
adicionar 470
edição 470
Agentes em quarentena
analisar 472
aprovar 472
bloquear 472
excluir 472
alertas 658
ação ignorar automática de 814
conexão com Konea exigida para 658
criação de tíquetes do Service desk a partir de 822, 888
criação para transmissão 658
exclusão 832
exclusão automática de 814
filtrar indesejados 828, 828, 829, 829
ignorar 832
interrupção para manutenção 816
para alterações da configuração do dispositivo 815
procurando 827
recuperação de ignorados 832
resumo de 54
alteração de campos de aprovação de tíquetes por e-mail 896
alteração de campos de tíquete usando e-mail 895
alteração de campos de tíquetes personalizados usando e-mail 897
amarração de suporte técnico 991
Android 130
anexos para tíquetes 871, 904
anúncios
adicionar e editar anúncios na página inicial do Console do usuário 865
priorizar na página inicial do Console do usuário 867
Apache
caminhos de log 808
gráficos 992
gráficos de diagnóstico do servidor da Web 108
API
acesso à solução 108
aplicativos
Catalogado localmente 555
catalogados 555
exibição de aplicativos Catalogados localmente 561
exibição de aplicativos Não catalogados 561
exibição dos Descobertos 559
exibição dos Não descobertos 559
localização usando a Pesquisa avançada 550
Não permitido 555
Aplicativos Catalogados 555
Aplicativos Catalogados localmente
alterar para catalogado 567
sobre 555
visualização 561
Aplicativos não permitidos
Controle de aplicativo 590
remoção da designação de aplicativos 592
sobre 555
visualização 590
AppDeploy Live (consulte ITNinja) 552
Apple iOS 130
aprovação de tíquetes por e-mail 971
aprovações, necessárias para os tíquetes 970
arquivamento
configurações da fila de tíquetes para 931
exclusão de tíquetes a partir de 933
habilitar para tíquetes 929
restaurar tíquetes a partir de 932
arquivos de assinatura, para patches 692
arquivos de backup
carregamento 982
download 978
restaurar 984
arquivos de instalação para o Agente 497
arquivos do instalador
identificação de parâmetros com suporte de 630
arquivos suportados por Instalações gerenciadas 629
arquivos, anexar aos tíquetes 904
assinar atualizações de recursos do Windows 742
Assistência técnica 834
Assistente de certificado SSL 120
Assistente de provisionamento de agente
provisão de dispositivos do Windows com a Ferramenta de provisionamento GPO 477
uso para implantar o Agente em dispositivos 479
assistentes
para gerar certificados SSL 120
para provisionamento de agente 479
para relatórios 780
para Rótulos inteligentes 151
ativação 980
2FA para o equipamento 108
Acesso a dispositivos móveis
ativação para usuários 131
para a solução 130
para usuários 131
compartilhamento de arquivos
nível de organização 475, 475
Nível do sistema 474

sem o componente Organização 475
compartilhamento de arquivos nos dispositivos Windows 478
conexão única 194
criação de tíquete por e-mail 894
Política de uso aceitável 129
proteger anexos para tíquetes 871
relacionamentos primário-secundário com tíquetes 967
Rótulos LDAP 167
SSH para a solução 108
tether para a Quest 991
troca entre organizações 133
troca rápida para organizações 133
vinculação de soluções 135
Ativos de licença
adicionar para Catálogo de software 274, 570
adicionar para o inventário da página Software 279
gerenciamento para Catálogo de software 570
Ativos de software 246, 546
adição da seção Ativos 248, 546
adição do inventário 247
para Conformidade com licenças 546
personalização 247
ativos digitais para distribuição 627
ativos digitais, anexar a aplicativos 547
atribuição de funções de usuário 299
Atribuições de código 56
Atribuições de código de terceiros 56
atualização
Agentes do KACE automaticamente 495
Agentes do KACE no Linux, manual 503
Agentes do KACE no Mac OS X, manual 504
Catálogo de software 593
chave de licença da solução 987
Conformidade com licenças de software 294
de agentes da solução automaticamente 494
software da solução 59
atualizações
Atualizações Dell e patching 755
comparação com implantações 755
procurar por atualizações de soluções 985
visualização das atualizações do Agente do KACE 495
Atualizações da Dell
configuração de Atualizações Dell 756
configurar cronogramas 764
exibição de cronogramas 764
exibição dos detalhes da atualização 769
patching, comparação 755
visualização de atualizações disponíveis 768
Atualizações da Dell, exibir 768
Atualizações de recursos do Windows
configurações de download para 702
configurar cronogramas 743, 749
exibição de cronogramas 748
exibição dos detalhes da atualização 754
inscrever-se para receber atualizações 742
sobre 742
visualização de atualizações disponíveis 753
atualizações de recursos do Windows, visualização 753
aumentar a velocidade dos patches com os Compartilhamentos de replicação 695
aumentar capacidade de licença 58
autenticação
Credenciais de SNMP 217
Credenciais do Google Workspace 213
credenciais do Office 365 219
gerenciamento de credenciais 209
visualização do uso de credenciais 221
autenticação de servidor LDAP 181
autenticação do usuário 181
configuração do Protocolo LDAP 181
contas locais no servidor 169
login único usando LDAP 194
Protocolo LDAP 181
autenticação e contas de usuário 169
autenticação local para a solução 170

B

backups
ativação 980
configurações para backups 108
configurar transferência off-board 980, 980
cronograma e retenção de 977
desativação 980
excluir dados de backup 979
manuais 978
sobre 976
backups de soluções 980, 980
Acesso do FTP para 979
cronograma de backups diários 977
download de arquivos 978
exclusão 979
manuais 978
sobre 976
status de 989
backups de soluções manuais 978
Base de conhecimento
links para artigos no Console do usuário 864
sobre 945
bloqueando aplicativos
aplicação de Rótulos de controle de aplicativo 590
exibição de apps Não permitidos 590
limitações de 589
marcar como Não permitido 590
mensagens que aparecem 589
relatório sobre 591
remoção da designação de aplicativos 592
requisitos 589
sobre 588
botões de ação no Console do usuário 863

C

cache de dados do widget
Configuração do Service desk 318
cadeias de tarefas
adicionar 684
editar 684
Cadeias de tarefas
sobre 683
caixa de diálogo aviso de conflito
habilitar e desabilitar 853

caminhos de log
Apache 808
MySQL 808
campo APPROVAL_INFO 971
campos de dados personalizados
adicionar 409
Campos de tíquetes de layout 954
Campos de tíquetes fixos 954
Campos de tíquetes relacionados 954
campos personalizados
para Subtipos de ativo 238
campos personalizados de tíquete
alteração por e-mail 897
definição 957
cancelar alertas automaticamente 814
capturas de tela, anexando a tickets 904
caracteres especiais
escape em perfis de monitoramento 829
carregamento
arquivos de backup da solução 982
certificados SSL para a solução 108
Catálogo de software
adição de aplicativos 566
alteração de Catalogado localmente para Catalogado 567
Aplicativos Catalogados localmente 555, 561
atualização da Conformidade com licenças para 294
atualização e reinstalação 593
cancelamento de solicitações de catalogação 569
categorias de aplicativos 556
classificações 555
comparação de recursos na página Software 557
compartilhamento de dados para 556
configuração das opções de medição para 582
Conformidade com licenças para 271
cronograma de coleção de inventário 587
cronograma de medição 587
e Controle de aplicativo 590
envio de solicitações de catalogação 567, 568
exibição de aplicativos Descobertos 559
exibição de aplicativos Não descobertos 559
exibição de aplicativos Não permitidos 590
exibição de Não catalogados 561
informações de licença 274, 570
Instalações gerenciadas 576
ITNinja 556
licenças de software para 570
localização de 556
migração de Ativos de licença 575
nomes personalizados 567
para organizações 556
recuperar licenças de software não utilizadas 293
remoção do catálogo local 569
restrições de Rótulo inteligente para 148
sobre 554
sobre a coleta de dados 556
sobre aplicativos Não permitidos 555
sobre os aplicativos catalogados 555
visualização de Conformidade com licenças para 291
visualização de detalhes de software 562
certificação, DIACAP 129
certificado, para SSL 108
Certificados SSL, upload 108
chave de licença
atualização da solução com monitoramento expandido 800
contagem do monitoramento para o limite 798
obtenção do monitoramento do servidor expandido 800
Chaves primárias para os dados da licença importados 286
Chrome
credenciais de autenticação 368
Cronograma de descoberta para dispositivo 371
classificações de aplicativos 555
códigos de erro
patches 722
scripts 722
comandos que devem ser executados como root 504
comandos root 504
comentários 904
comentários somente de proprietário para tíquetes 903
comentários, adicionar aos tíquetes 902
compartilhamento de arquivos
ativação no Nível do sistema 474
com o componente Organização 475
compartilhamento de dados 127
Compartilhamentos de replicação
adicionar 205
para patches de localidade 205
programações semanais de 205
sobre 204, 628
visualização de detalhes de 208
Componente Organização 29, 319
Configurações gerais da solução para 74
troca rápida entre organizações 74
componentes
ativado na solução 58
visão geral do 27
comprar licenças 58
computadores
estatísticas 54
pesquisando no inventário 466
conexão única
acesso com o Active Directory 198
ativação 194
configurações do navegador da web
Firefox 197
Microsoft Edge 197
desativação 195, 198
Método do Active Directory 118, 195
Método SAML 198
usar o AD no Azure como IdP 200
sobre 193
utilização do Active Directory para 195
configuração 980
Acesso a dispositivos móveis 130
ativação para a solução 130
ativação para usuários 131
desativação para a solução 133

desativação para usuários 133
Certificado SSL 120
com o componente Organização 74
Configuração do Service desk 835
configurações de localidade 123
configurações de rede 102
configurações de segurança 108
configurações de tema 126
tema de equipamento padrão 126
tema de usuário padrão 127
configurações de tíquetes do Service Desk 855
Configurações gerais, Nível de administrador 81
Contas de e-mail POP3 303
data e hora 95
notificações do usuário 96, 98
permitir acesso aos hosts 107
propriedades de atualização automática 122
sem o componente Organização 87
Service desk
importar tíquetes de outro sistema 836
servidor da Web local 107
tabelas de roteamento local 106
Tempo limite da sessão 121, 122
configuração de Conformidade com licenças 274, 570
Configuração do Firefox para o login único 197
configuração do servidor da solução 71
configurações
Console do usuário 74
histórico 137, 138
local 81, 87
Servidor POP 102
configurações da solução
atualizações anunciadas 985
atualizações da chave de licença 987
atualizações manuais 986
carregamento de arquivos de backup 982
gerais 74
restauração para configurações de fábrica 985
restaurar 982
restaurar de backup 982, 984
segurança 108
verificação de atualizações 986
configurações de atualização automática 121, 122
configurações de data e hora 95
configurações de fábrica, restauração 985
configurações de hora e data 95
configurações de localidade 81, 87, 124
configuração do Console da linha de comando 123
configuração do Console do administrador 123
configuração do Console do usuário 124
para organizações 125
para usuários 126
sobre 123
configurações de notificação do usuário 96, 98
configurações de porta para a solução
exceções de firewall para a solução 99
configurações de rede 71
configurações de retenção de dados 81, 87
configurações de tema
tema de equipamento padrão 126
tema de usuário padrão 127
configurações de tema padrão 126
configurações do histórico
ativos, exibição 140
e o componente Organização 138
inscrições de ativo 139
inscrições de objeto 140
inscrições para organizações 138, 138
objetos, exibição 141
sobre 137
visualização 139
Configurações do servidor POP 102
configurações do servidor proxy 102
Configurações gerais 74
configurar 2FA 99
conformidade
DIACAP 129
para licenciamento de software 271
Conformidade com licenças
atualização 294
configuração 274, 570
recuperar licenças de software não utilizadas 293
sobre 271
visualização de informações de conformidade 291
Conformidade com licenças de software
atualização 294
recuperar licenças de software não utilizadas 293
sobre 271
visualização 291
conformidade com o DIACAP 129, 129
Console da linha de comando
acesso 73
sobre 27
Console de administração de sistema 29
Console do administrador 29, 29
componentes
com o componente Organização 36
sem o componente Organização 33
configurações locais para 81, 87
sobre 27
Console do usuário
adicionar anúncios na página inicial 865
adicionar links de tíquetes à página inicial 869
botões de ação e widgets 863
configurações 74
configurações locais para 81, 87
criar tíquetes a partir de 875
links de tíquetes de ação rápida na página inicial 869
links para artigos da Base de conhecimento 864
Links personalizados na página inicial 868
logotipo 860
mensagem de boas-vindas 860
pacotes de distribuição 627
personalização 858, 860
priorizar anúncios na página inicial 867
sobre 27
Consultas SQL
documentação 784
e Rótulos inteligentes 151
nomes da tabela de banco de dados para 1001
para relatórios 783
Contas de e-mail POP3
DefaultTicketOwners@mydomain.com 303
supprt@mydomain.com 303

contas de usuário 181
atribuição de funções para 299
autenticação com LDAP 181
Autenticação do protocolo LDAP 181
DefaultTicketOwners 301
edição de perfis 179
Importação do protocolo LDAP, agendada 188
Importação do protocolo LDAP, manual 185
limite de tempo em sessões 74, 87, 122
nível de organização 169
adicionar 175
edição 175
gerenciamento 173, 332
Nível de organização
adicionar 177
arquivamento 178, 178
edição 177
Nível do sistema 169
adicionar 170
edição 170
exclusão 173
gerenciamento 170
Rótulo Todos os proprietários de tíquete do Service desk 152
rótulos para 152
visualização de perfis 179
Controle de aplicativo
aplicação de rótulos para 590
como usar o 588
edições que compartilham executáveis 589
exibição de aplicativos Não permitidos 590
limitações de 589
marcar como Não permitido 590
mensagens que aparecem 589
relatório sobre 591
remoção de designação 592
requisitos 589
credenciais
adição de usuário/senha do LDAP 212
adicionar Chave secreta 210
adicionar o Google Workspace 213
adicionar Office 365 219
adicionar SNMP 217
adicionar Usuário/Senha 211
criação de relatórios de 221
exclusão 222
exportação 222
gerenciamento 209
identificação do uso de 221
credenciais de autenticação para o Chrome 368
credenciais de Chave secreta
adicionar e editar 210
credenciais de login, gerenciamento 209
credenciais de Usuário/Senha
adicionar e editar 211
credenciais de usuário/senha do LDAP
adicionar e editar 212
Credenciais do Google Workspace, adição e edição 213
credenciais do Office 365, adicionar e editar 219
criação
Contas de e-mail POP3 303
tíquetes por e-mail 894
criação de um layout de tíquete personalizado 959
criar um modelo de tíquete 960, 961
criptografia
detalhe do dispositivo 413
cronograma
Atualizações da Dell 758
backups diários 977
coleção de inventário para Catálogo de software 587
coleção de inventário, dispositivos 410
Implantação da atualização do recurso do Windows 743, 749
implantação de patch 710, 721, 726, 732
Implantação do Dell Update 764
importações de usuário do LDAP 184
Leituras de descoberta 348
medição para aplicativos do Catálogo de software 587
relatórios 789
solicitações Wake-on-LAN 655
Upgrade do pacote Linux 770
Upgrades do pacote Linux 774
cronogramas de notificação
adicionar da seção Relatório 792
adicionar das páginas de listas 793
edição 794
exclusão 795
Cronogramas de patches apenas de detecção
códigos de erro 722
cronogramas de tarefas
sobre 56

D

daily run output 987
DefaultTicketOwners
notificações de e-mail para 301
definição dos campos obrigatórios nos tíquetes do Service desk 954
Dell
informações de garantia de dispositivo 541
obtenção de informações de garantia 541
relatórios de garantia 542
renovação de garantias 542
Dell Command | Monitor
informações na página Detalhe do dispositivo 413
Dell Data Protection | Encryption
ativação da coleção de inventário em clientes Windows gerenciados por agente 461
ativação da coleção de inventário em clientes Windows gerenciados sem agente 464
coleção de inventário em clientes Windows 461
informações vistas nos detalhes do dispositivo 455
dependências para scripts 662
depuração de erros do agente 997
depuração de erros do software do agente 997
desativação 980
Acesso a dispositivos móveis
para a solução 133

para usuários 133
conexão única 195, 198
Pesquisa de satisfação do Service desk 871
Política de uso aceitável 129
proteger anexos para tíquetes 871
SSH para a solução 108
vinculação de soluções 137
desativar a solução 987
Descoberta 347
adição de cronogramas para dispositivos Chrome 371
adição de cronogramas para dispositivos Workspace ONE 374
adição de cronogramas para hosts ESXi ou servidores vCenter 377
adicionar agendamento para dispositivos KACE Cloud Mobile Device Manager 369
adicionar agendamentos para dispositivos Hyper-V ou SCVMM 379
adicionar cronogramas para dispositivos não computadores 382
adicionar cronogramas para leituras completas 362
adicionar cronogramas para leituras rápidas 348
Credenciais de SCVMM 382
estatísticas 54
exclusão de cronogramas 389
Gerenciamento sem agente
habilitar 510
interrupção de um cronograma em andamento 388
Nmap 361
resultados 387
resultados e Provisionamento de agente 388
sobre 348
utilização de Rótulos inteligentes com 156
visualização e pesquisa de resultados 387
Descoberta de Nmap
considerações 361
desconectar domínio 198
desempacotando a solução 71
Detalhes do tíquete
personalização 957, 966
detecção, termo de inventário usado no lugar de 755
Diretiva de grupo do Windows
uso para implantação do Agente com a ferramenta de provisionamento 476, 477
dispositivo
adição de perfil de monitoramento a 809
adicionar manualmente usando a API 528
adicionar manualmente usando o Console do administrador 523
Agendamento de descoberta para dispositivos Hyper-V ou SCVMM 379
Agendamento de descoberta para KACE Cloud Mobile Device Manager 369
alerta sobre alteração na configuração 815
aplicar configurações SNMP a 521
ativação de monitoramento para 798, 799, 799
Credenciais de SCVMM 382
Cronograma de descoberta para Chrome 371
Cronograma de descoberta para hosts ESXi ou servidores vCenter 377
Cronograma de descoberta para SNMP habilitado 382
Cronograma de descoberta para Workspace ONE 374
Dispositivos SCVMM 382
encontrar no inventário 466
execução de Ações do dispositivo 468
exibindo estatísticas de 54
página de detalhes para organizações 338
reatribuição para organizações 338
status de patch de um 734
visualização de informações DDP|E 455, 461
visualização de status 990
dispositivos Mac
gerenciar o Agente do KACE 507
Dispositivos MIA
definição de configurações 538
sobre 538
dispositivos que não são computadores
adição de Subtipos de ativos para 240
atribuição de dispositivos a Subtipos de ativo 244, 245
visualização de subtipos de ativo disponíveis de 244
distribuição
software 625
Distribuição de softwares
adição de aplicativos para 629
resumo de 54
sobre 625
teste 626
DMM
detalhe do dispositivo 413
documentação
para o MySQL 784
pesquisa no sistema de ajuda da solução 66
domínios
desconexão do servidor da solução de 198
unir o servidor da solução a 118, 195
domínios que devem estar acessíveis para patches 697
download
arquivos de backup da solução 978
Atualizações de recursos do Windows 702
KACE GO 132
patches 702

Downloads do usuário
aplicação de rótulos a 944
criação de pacotes de 941
remoção de pacotes 945
remoção de rótulos de 945
sobre 941
duplicação
Cronogramas de provisionamento de agente 484
Filas de tíquetes do Service desk 935
funções organizacionais 322
relatórios 785
Rótulos inteligentes 151
scripts 678

E

edição
Compras 268
Contratos 258
Licenças 262
Locais 253
editando tokens de agente 470
Editor de XML para scripts 676
e-mail
adição automática de endereços aos tíquetes 316
alteração de campos de aprovação usando 896
alteração de campos de tíquete usando 895, 895
alteração de campos de tíquetes personalizados 897
aprovação de tíquetes com o uso de 971
ativadores de evento 305
autenticação usando POP3 303
configuração de servidores SMTP internos 973
configuração dos servidores de e-mail SMTP externo 973
configuração dos servidores de e-mail SMTP seguro 973
definição de um valor de campo de aprovação usando 897
Exclusões do Service desk para 316
limpeza de campos de tíquete usando 895
modificação de atributos de tíquete usando 895
notificação de fechamento do tíquete 305
notificação de tíquete aberto 305
notificações para o Service desk 301, 302, 847
notificações, recomendadas 305
personalização de modelos de e-mail 307
preferências 303
servidor POP3, uso 303
testando e solucionando problemas 997
testando o envio de e-mails 998
teste do recebimento de e-mails 998
texto puro usando POP3 303
E-mail em eventos, configuração 305
envio de solicitações de catalogação 567, 568
equipamento
acesso ao domínio 101
atualizações de software 59
configuração
Certificado SSL 120
propriedades de atualização automática 122
Tempo limite da sessão 122
Configurações de download de atualizações de recursos do Windows 702
configurações de download do patch 702
configurações de porta 99
configurações de segurança 108
cronogramas de tarefas 56
definição das configurações de rede 71
especificações do hardware 71
informações de licença 798
rótulos 59
Serviço NTP, verificação do status 101
tabelas de roteamento local 106
versão do software 56
Widgets do painel de inventário 224
escalonamento de tíquetes 909, 909, 910
limite de tempo 909
especificações de hardware para a solução 71
especificações técnicas, dispositivo 27
especificações, para a solução 71
esquema XML
Linux e Mac 534
Windows 530
estações de trabalho, patch de fluxo de trabalho para 709
estatísticas
computadores 54
dispositivos 54
OVAL 54
software 54
etapas para as seções de tarefas do scripts 1017
exclusão
alertas 832
alertas automaticamente 814
credenciais 222
Cronogramas de descoberta 389
cronogramas de notificação 795
cronogramas do provisionamento 485
dados de backup da solução 979
Dispositivos MIA 539
downloads do usuário 945
Filas de tíquetes do Service desk 936
filtros de organização 337
grupos de rótulos 164
Inventário da página de software 545
Mensagens da fila de comando do Agente 494
organizações 332
Rótulos inteligentes 161
Rótulos LDAP 167
rótulos manuais 148
Subtipos de ativos 246
Tipos de ativo 238
execução de Ações do dispositivo 907
execução de relatórios 779
Executar comando agora
monitoramento do status de 680
sobre 678
usando para executar scripts 679

exemplos
Esquema XML para dispositivos Windows 532
importação dos dados da licença do ativo 286
Instalação gerenciada, EXE 637
Instalação gerenciada, MSI 637
Instalação gerenciada, TAR.GZ 645
script Perl para uploads de inventário 529
exibição de cronogramas de atualizações de recursos do Windows 748, 764
exibição de cronogramas de patches 724
Exibições personalizadas
criação a partir do critério de Pesquisa avançada 64
para tíquetes do Service desk 901
exibir os cronogramas de upgrades de pacotes Linux 770
exigência de aprovações de tíquetes 970
expiração de licença 56
exportação
credenciais 222
Instalações gerenciadas 658
recursos de organizações 341
recursos de soluções 339

F

fazendo login 69
Feriados para o Service desk 839
Ferramenta de provisionamento GPO
implantação de Agentes com 476, 477
preparação do sistema para o uso 477
fila padrão 937
filas
adicionar 935
campos padrão para a lista Todas as filas 938
configuração 842
configurar modelos de resposta 854
configurar padrão do sistema 937
configurar padrão do usuário 938
edição em massa de tíquetes 940
exclusão 936
habilitar avisos de conflito 853
mover os tíquetes entre 940
personalização dos detalhes do tíquete para 856
sobre 934
transferência de regras de tíquete entre 928
Filtro de tamanho de arquivo - Remover cliente 87
filtros
adição de Filtros de dados 333
dados e LDAP, para organizações 333
dispositivos por organização 466
redirecionamento de dispositivos para organizações 338
sobre Filtros de dados 145
filtros de organização
Filtros de dados 145
Filtros LDAP 145
sobre 145
fluxo de trabalho
para aplicação de patches 690
para inscrição de patch 698
para Subtipos de ativo e SNMP 239
para usar aprovadores de tíquetes 970
fluxo excessivo de e-mails
Prevenção do Service desk 317
formato CSV para os dados da licença 286
formato da data de registro
monitoramento de entrada não padrão 810
FTP
acesso aos backups da solução 979
configurações de segurança para 108
função de equipe, criação 298
funções
adição e edição para organizações 321
adição ou edição, usuário 173
atribuição de funções de usuário 299
específicas do monitoramento 817
padrão 319
para a equipe do Service desk 298
para Organizações 319
sobre 296
funções de usuário
adicionar 173
atribuir 299
edição 173
exclusão 174
funções padrão 296

G

Gerenciamento de ativos
adição de Ativos de software 546
adição de códigos de barras 229
adição e exclusão de campos de ativos 232
Ativos de software 246, 247
adição da seção Ativos 248
adição da seção Inventário 247
personalização de Tipos de ativos 247
ativos do dispositivo
arquivamento 252
ativos físicos
adicionar 250
sobre 249
atribuição de ativos a subtipos 244, 245
atualização manual de ativos 246
comparação dos ativos com o inventário 227
compras
sobre 268
Compras
adicionar 268, 268
edição 268
personalização 268
Conformidade com licenças 290
configuração 271
personalização de limites de aviso 294
visualização de informações de configuração 295
contratos
sobre 258
Contratos
adicionar 258, 259
edição 258

personalização 259
exibir configurações do ciclo de vida de ativos 230
fluxo de trabalho para dispositivos SNMP 239
formato de data 286
função do administrador do ativo 252
gerenciamento 290
identificação dos ativos a serem monitorados 228
importação dos dados da licença 286
preparação 285
sobre 285
licenças
sobre 262
Licenças
adicionar 262, 262
edição 262
personalização 262
locais
sobre 253
Locais
adicionar 253, 254
edição 253
personalização 254
manutenção manual de ativos 252
medição clássica 577
medição de software
ativação com rótulos de dispositivo manuais 578
ativação para aplicativos 582
desativação 586
desativação em dispositivos com Rótulos inteligentes 587
desativação em dispositivos com rótulos manuais 586
exibição dos detalhes de medição 584, 584
exibição dos detalhes do dispositivo 585
habilitação para dispositivos com rótulos inteligentes 580
informações coletadas 577
intervalos do cronograma de coleção de inventário 587
opções de configuração 582
pacotes de software 577
scripts que coletam informações 577
seleção de dispositivo para 578
sobre 576
sobre a ativação 578
pesquisar ativos 228, 229
relações entre campos de ativos 237
relatórios sobre ativos 252
sobre 223, 238
Subtipos de ativos 238, 239
adicionar 240
definição como padrão 243
edição 243
exclusão 246
Tipo de ativo de licença, personalizar 272
Tipos de ativo
adição de campos para localizações 237
adição de campos personalizados para dispositivos 236
adicionar 232
exclusão 238
personalização 232
relacionamentos de pai para locais 237
renomeação 232
sobre 231
visualização de ativos 228, 229
visualização de subtipos de ativo disponíveis 244
visualização de subtipos de ativo na página Ativos 244
gerenciamento de credenciais 209
gerenciamento de dispositivo 389, 408, 522
gerenciamento de dispositivos 389, 408, 522
gerenciamento de inventário de serviços 599
Gerenciamento de patch 692
agendamento de patches não críticos 710
ambiente de teste 693
Atualizações da Dell, cronograma 756, 758
Atualizações Dell, comparação 755
aumentar a velocidade dos Compartilhamentos de replicação 695
aviso aos usuários primeiro, importância de 695
cancelar a última implantação de patch 735
catálogo de patches 736
configurações de download para 702
configurar cronogramas 710, 721, 726, 732
Cronogramas somente por detecção

códigos de erro 722
descrição dos campos de cronograma 711
detalhes por dispositivo 740
exibição de arquivos dentro de patches 734
exibição de cronogramas 724
exibição de estatísticas 740
exibição de registros 741
exibição de status de patch para dispositivos 734
exibição do status do patch 733
exibição dos patches baixados 736
exibição dos patches disponíveis 705
exibir patches ausentes 740
fluxo de trabalho para desktops e servidores 709
fluxo de trabalho para patch inicial 698
fluxo de trabalho para patches 690
fluxo de trabalho para patches críticos de SO 709
inscrição de patches 699
marcação de patches como inativos 741
melhores práticas 695
obtenção de informações sobre dispositivos gerenciados 698
opções de download 692
Opções de reversão para patches 735
Para dispositivos Mac OS X 741
Quest Software Inc. 693
redefinir tentativas de implantação de patch 739, 739
relatórios para 734
reversão 735
Rótulos inteligentes para desktops 157
Rótulos inteligentes para notebooks 160
Rótulos inteligentes para novos patches 154
Rótulos inteligentes para patches críticos de SO 153
Rótulos inteligentes para servidores 158
sobre 690
sobre arquivos de assinatura 692
sobre as assinaturas 697
sobre pacotes 692
sobre patches críticos para notebooks 709
status do download 706
teste de avaliação 693
teste de implantação 693
utilização de compartilhamentos de replicações para 205
utilização de Rótulos inteligentes com 153
visualização de detalhes do patch 738
websites que devem estar acessíveis 697
gerenciamento do inventário de processos 594
gerenciamento do inventário de programa de inicialização 596
Gerenciamento sem agente 508
adição de uma chave de registro do Windows para o acesso a informações do DDP|E 464
ativação usando informações de Descoberta 510
ativar manualmente 510
detalhes do dispositivo 519
exclusão dos detalhes do dispositivo 519
recursos disponíveis para dispositivos gerenciados 390
sistemas operacionais suportados 509
Google Play 130
grupos de rótulos
adicionar e editar 162
atribuição de rótulos para 163
exclusão 164
remoção de rótulos de 163
sobre 145

H

histórico de alterações
exclusão 142
histórico das configurações no nível de organização 138, 138
para ativos 139
para configurações 138
para objetos 140
relatórios 786
visualização, pesquisa e exportação 141, 142, 142
Home page, Console do administrador 40
Horário comercial do Service desk 839
Horário de funcionamento do Service desk 839

I

ID do cliente
usado nas credenciais de autenticação do Chrome 368
identificação do uso de credenciais 221
identificadores de objetos (OIDs)
obtido com a solução 520
usado em inventário 519, 520
identificando problemas de dispositivo 990
implantação da linha de comando
Agente do Windows 498, 499
Agente Mac OS X 505
Implantação do Agente
Dispositivos Linux 502
atualização 503
inicialização/login 502
verificação da versão 504
visualização da versão no Linux 504
dispositivos Linux, remoção 504
Dispositivos Mac OS X
implantar/atualizar 504
remover 507
utilização da janela do terminal 505
utilização de scripts shell 505
verificação da versão 507
verificar 507
Dispositivos Windows 498
implantação manual dos agentes
assistente de instalação do Windows 498
Dispositivos Linux 502, 502
remover 504
Dispositivos Windows 498
Instalador do Mac OS X 504
janela do terminal do Mac OS X 505
Linha de comando para o Windows 499
Script de login 203, 497
uso de e-mail 203, 497
visualização da versão 504
implantações
comparação com atualizações 755

importação
dados de ativos de licença 285
recursos da solução, sobre 339
recursos para organizações 341
recursos para soluções 340
usuários de servidores do protocolo LDAP 184
importação de usuário do servidor do protocolo LDAP 184
informações de garantia para dispositivos Dell 541
informações de licença 58
informações de suporte
ITNinja 552
informações de trabalho para os tíquetes do Service desk 898
início e interrupção do Agente em um Linux 503
início e interrupção do Agente em um Mac 506
inscrição de patches 697, 699
Instalações gerenciadas
adicionar para Catálogo de software 576
criação para Windows 631
exemplo de EXE 637
exemplo de MSI 637
exemplo de RPM 638
Exemplo de TAR.GZ 645
exemplo de ZIP 638
exportação 658
ITNinja 553
parâmetros do arquivo do instalador 630
parâmetros para 630
Plataforma macOS X 645
sobre 627, 629
sobre a criação 630
instalar Agente usando programação de provisionamento 479
integridade do sistema de e-mail 989
Intel AMT
informações exibidas em Detalhes de dispositivo 465
interface da janela de terminal 73
Inventário
adicionar
Ativos de software 546
dispositivos manualmente, Console do administrador 523
manualmente dispositivos usando a API 528
manualmente dispositivos, sobre 522
software manualmente 544
campos personalizados, adição 409
Catálogo de software
adição de rótulos para 550
aplicação e remoção de rótulos 551
cronograma da coleta de dados 410
cronograma de medição para 587
detalhe do dispositivo 412, 413, 413, 455
Dispositivos MIA
aplicação de rótulos a 539
configuração 538
exclusão 539
dispositivos, pesquisa 466
envio de informações usando a API 528
exclusão de dispositivos 469
execução de Ações do dispositivo 468
forçar atualização 536
Dispositivos Linux 537
Dispositivos Mac OS X 537
Dispositivos Windows 537
equipamento 536
gerenciamento de dispositivos 389, 522
histórico de alterações 408, 523
informações de garantia da Dell 541
informações de inventário manual 535
notificações de dispositivo 466
Página de software
sobre 543
visualização de itens em 543
pesquisa de dispositivos 466
Processos
adição de rótulos para 594
aplicação e remoção de rótulos para 595
categorização 595
designação de níveis de ameaça para 595
exclusão 596
sobre 594
visualização e edição 594
programas de inicialização
adição de rótulos para 597
aplicação e remoção de rótulos 597
categorização 598
designação de níveis de ameaça para 598
exclusão 598
sobre 596
visualização e edição 596
Rótulos inteligentes para 468
rótulos para dispositivos 467
Serviços
adição de rótulos para 600
aplicação e remoção de rótulos 600
categorização 600
designação de níveis de ameaça para 600
exclusão 601
sobre 599
visualização e edição 599
software
adição de rótulos para 550
aplicação e remoção de rótulos 551
ativos digitais 547
categorias 550
exclusão 545
informações do ITNinja para 553
nível de ameaça 549
Rótulos inteligentes 551
solução de problemas em dispositivos MIA 539
visão geral 408
visualização de dispositivos 469
XML atualizado 535
inventário de programa de inicialização
adição de rótulos para 597
aplicação e remoção de rótulos 597
categorização 598
designação de níveis de ameaça para 598
exclusão 598
gerenciamento 596
visualização e edição 596
inventário de serviços, gerenciamento 599
inventário, termo de detecção usado no lugar de 755

iOS 130
ITNinja
ativação 552
desativação 554
Instalações gerenciadas 553
Sincronizações de arquivo 553
sobre 552
visualização de informações 552

J

janelas de manutenção
cronograma de interrupção do alerta 816

K

KACE Agent
acesso por meio da bandeja do sistema Windows 501
acesso por meio da barra de menu do Mac 507
atualização automática 495
atualização manual 496
provisionamento com a Ferramenta GPO 476, 477
requisitos do sistema para instalação 478
KACE Cloud Mobile Device Manager
Cronograma de descoberta para dispositivo 369
KACE GO 130
ativação do Acesso a dispositivos móveis 130
download 132
sobre 27
KScripts
como obter as dependências 662
padrão 662
sobre 661
variáveis de substituição de token para 665
KScripts off-line
como obter as dependências 662
sobre 661
KScripts on-line
como obter as dependências 662
padrão 662
sobre 661
variáveis de substituição de token para 665

L

largura de banda para Compartilhamentos de replicação 205
layouts de tíquete personalizados 954, 959, 960, 961
leituras rápidas, para descoberta 348
limite de aviso de uso de licença 294
limite de aviso para licenças de software 294
limite de tempo em sessões de usuário abertas e inativas 74, 87, 122
limpeza de campos de tíquete usando e-mail 895
links na página inicial do Console do usuário 868
Linux
início e interrupção do Agente em 503
SELinux e monitoramento do servidor 796
locais de download alternativos
distribuição de pacotes a partir de 628
para scripts 662
sobre 628
locais de download, alternativo 628, 628
Local do Depósito do cliente
configurações de filtro para organizações 323
cópia de arquivos para 548
logotipos 74, 81, 87, 332, 858, 860
logs
baixando a solução 996
daily run output 997
exibição para a solução 992
para aplicação de patches 741
para erros de e-mails 1000
para scripts 682

M

Mac OS X
distribuições 628
implantação manual dos Agentes em 504
início e interrupção de Agentes em 506
patching 741
macOS X
Instalações gerenciadas para 645
médias de tempo de atividade e carga da solução 989
medição
ativação para aplicativos 582
ativação para dispositivos com rótulos manuais 578
configurações de retenção de dados para 81
cronograma de coleção de inventário 587
habilitação para dispositivos com rótulos inteligentes 580
sobre a ativação 578
medição clássica 577
medição de software
ativação com rótulos de dispositivo manuais 578
ativação para aplicativos 582
desativação em dispositivos com Rótulos inteligentes 587
desativação em dispositivos com rótulos manuais 586
desativação para aplicativos do Catálogo de software 586
exibição dos detalhes de medição 584, 584
exibição dos detalhes do dispositivo 585
habilitação para dispositivos com rótulos inteligentes 580
opções de configuração 582
sobre 576
mensagem de boas vindas, console do usuário 858
mesclar
habilitar para tíquetes 907
Microsoft Edge
configurações de login único para 197
migração dos Ativos de licença de software 575
modelos
de e-mail do Service desk 307
modelos de resposta
configuração 854
modo de organização 29

monitoramento
adição de perfil a dispositivo 809
ativação em dispositivo elegível 798, 799, 799
ativação em um dispositivo 820
baixar perfil 809
carregar perfil 809
criação de tíquetes do Service desk a partir do alerta 822, 888
criar função de usuário para 817
criar um novo perfil 806
desativação em um dispositivo 819
desativar 819
edição de perfis 802, 828, 828, 829
Armadilhas de SNMP 804
edição de um Pacote de ativação do registro do Windows 812
filtrar alertas indesejados 828, 828, 829
formato da data de registro não padrão 810
pausa de um dispositivo 813
pausa de vários dispositivos 814
reinício de vários dispositivos 814
restauração do perfil padrão às configurações de fábrica 802
sobre o servidor 796
trabalho com perfil 801
monitoramento do servidor
aplicativo 810
ativação em dispositivo 798, 799, 799
atualização da chave de licença para aumentar o limite 800
filtrar alertas 828, 828, 829, 829
habilitar 820
ignorar alertas 832
limite 810
número de servidores que podem ser monitorados 796
obtenção da chave de licença para servidor expandido 800
pausar monitoramento 813, 814
procurar por alertas 827
reiniciar monitoramento 814
sobre 796
trabalho com alertas 820
trabalho com perfil 801
mover recursos para locais de rede 342
MySQL
caminhos de log 808
link de documentação 783, 784
senha de relatórios para 74

N

Navegador do protocolo LDAP 167
negação de acesso a aplicativos
edições que compartilham executáveis 589
níveis de ameaça 549
Nível de administrador 29
Configurações gerais 74
Painel 41
Nível do sistema 29, 74
com o componente Organização 39
contas de usuário 170
Painel 41
notebooks, patches críticos para 709
notificações
alertas de monitoramento do servidor 821
para administradores 172
sobre 779
notificações do usuário 96, 97, 98
notificações por e-mail para administradores 172
Novo tíquete
personalização 966
novos patches
utilização de Rótulos inteligentes para visualizar 153
NTLMv2 475
número de série da solução 56
número do modelo da solução 56

O

objetos, configuração de inscrições de histórico para 140
OID
obtido com a solução 520
usado em inventário 519, 520
Opções do campo Comentário 957
ordem de execução
de filtros de organização 333
de Rótulos inteligentes 161
organização padrão, sobre 319
organizações
acréscimo de Filtros do protocolo LDAP 334
adição de Filtros de dados 333
adicionar e editar 323
configurações locais para 125
configurar 2FA 331
contas de usuário para 332
exclusão 332
exclusão de filtros 337
filtragem de dispositivos 337
funções, adição e edição 321
funções, duplicação 322
funções, exclusão 323
funções, sobre 319
gerenciamento 318
organização padrão 319
página Detalhes do dispositivo 338
personalização de logotipos para 332
Pesquisa avançada para dispositivos 337
redirecionar dispositivos 338
requer seleção no login 74
sobre 319
sobre a filtragem de dispositivos 333
teste de filtros 336
troca entre 133
OVAL
estatísticas 54

P

Pacote de ativação do registro
editar em um dispositivo Windows Server 2008 ou posterior 812
instalação 811
opcional disponível através do ITNinja 810
para monitoramento de aplicativo e limite 810
Registro da instalação de LEP 811

pacotes de distribuição
para Mac OS X 628
requisito de inventário para 627
sobre 627
sobre a anexação de ativos digitais 627
utilização de locais de download alternativos 628, 628
pacotes, para gerenciamento de patches 692
Página de software
comparação de recursos na página Catálogo de software 557
informações de licença 279
Painel
Nível de administrador 41
Nível do sistema 41
personalização 42
sobre 40
Painel de gerenciamento de ativos
personalização 226
sobre 223
Painel de gerenciamento de ativos, Console do Administrador 223
Painel de inventário
personalização 347
sobre 344
Painel de inventário, Console do administrador 344
Painel de segurança
personalização 690
sobre 687
Painel de segurança, Console do administrador 687
Painel do Service desk
personalização 874
sobre 872
Painel do Service desk, Console do administrador 872
parâmetros para Instalações gerenciadas 630
patches 692
códigos de erro 722
patches ausente 740
patches da solução, visualização 705
patches inativos 741
PDF do sistema de ajuda 66
perfis
editar 828, 828, 829
monitoramento
adicionar a um dispositivo 809
Armadilhas de SNMP 804
carregar 809
criar novo 806, 808
download 809
edição de um Pacote de ativação do registro do Windows 812
editar 802, 804
sobre 801
monitoramento padrão 801
sobre 801
período de tempo limite para sessões do usuário 870
permissão de acesso às configurações da Federação API
vinculação de soluções 136
permissões para uma função de equipe do Service desk 298
permitir acesso aos hosts 107
personalização
Botões de ação e widgets do Console do usuário 863
Compras 268
Contratos 259
detalhes do tíquete 856
Licenças 262
Locais 254
Logotipo do console do usuário 858, 860
Mensagem de boas-vindas do console do usuário 858, 860
Tipos de ativo 232
personalização de detalhes do tíquete 957, 966
pesquisa
Ajuda on-line 66
avançada
notificações 62
Rótulos inteligentes 62
documentação 66
nível da página 61, 61
Nível de administrador 60
Pesquisa avançada
e Exibições personalizadas 64
para o inventário na página Software 550
para organizações 337
Pesquisa avançada{Filter}
e Rótulos inteligentes 64
pesquisa de dispositivos no Inventário 466
pesquisa de satisfação
como usar o 870
modificar o rótulo para 871
prevenção da distribuição de 871
Política de uso aceitável 129
porta 443 108
porta 80 108
práticas recomendadas de patch 695
preferências de compartilhamento de dados 127
preferências do compartilhamento de dados 127
Pré-visualização do layout do tíquete 966
printer
aplicar configurações SNMP a 522
problemas de dispositivo
identificando 990
Processos
adição de rótulos para 594
aplicação e remoção de rótulos para 595
categorização 595
designação de níveis de ameaça para 595
exclusão 596
inventário, sobre 594
visualização de detalhes de 594
provisionar
cronogramas para o Agente 484
visualização de resultados 485

Q

Quest Software Inc. 693

R

recursos
exclusão do status de exportações 342
exportação a partir de organizações 341
exportação a partir de solução 339
importação para a solução 340
importação para organizações 341
mover de local para locais de rede 342
sobre a transferência 339
visualização de importações e exportações 342
visualização do status de exportações 342
recursos da solução
exportação a partir de organizações 341
exportação a partir de solução 339
importação para a solução 340
importação para organizações 341
sobre a importação e exportação 339
redefinir tentativas de implantação de patch
da página Catalog (Catálogo) do patch 739
da página Detalhes do patch 739
redirecionar dispositivos 338
Registro da instalação de LEP
visualização 811
registros de erro
por e-mail 999, 1000
Regra de tíquete CustomerResponded 924
Regra de tíquete OverdueClose 924
Regra de tíquete ReopenTicket 924
Regra de tíquete WaitingOverdue 924
regras
Inventário personalizado 601, 602, 614
para tíquetes do Service desk 923
regras condicionais
gravação em Inventário personalizado 605
Regras de tíquete 923
criação 925
duplicação 927
exclusão 928
mover entre as filas 928
padrões para as regras do sistema 924
personalização de regras do sistema 924
transferência entre filas 928
usar regras do sistema 924
Regras de tíquete personalizadas
criação 925
duplicação 927
exclusão 928
Regras para Inventário personalizado
como implementado 604
criação 602
definição da regra de argumentos 620
expressões regulares para correspondência com nomes de arquivos 619
expressões regulares para correspondência com nomesde arquivos 617
obtenção de valores de um dispositivo 614
sintaxe 604
sobre 601
teste 624
tipos 602
verificação de condições 605
reinicialização da solução 987
reinstalação do Catálogo de software 593
relatórios
adição de cronogramas 789
ativação do acesso ao banco de dados para 108
criação e execução 780
criação usando o assistente de relatórios 780
criar a partir de páginas de lista 784
criar ao entrar no SQL 783
cronogramas de notificação 792
duplicação dos já existentes 785
edição 787
editar declarações de SQL 786
excluir cronogramas de notificação 795
exclusão de cronogramas 791
exclusão de relatórios personalizados 787
execução 779, 788
Garantia Dell 542
layout 787
logotipos personalizados para 74, 787
para aplicativos bloqueados 591
para credenciais 221
para o Service desk 929
para uma única organização 788
para várias organizações 788
relacionados a patches 734
sobre 779
remoção
Agentes de dispositivos Linux 504
Agentes de dispositivos Mac OS X 507
designação de Controle de aplicativo 592
remover rótulos dos grupos de rótulos 163
renomear o Service desk 852
requisitos de login, para organizações 74
requisitos do sistema
para a solução 71
para instalação do Agente 478
para o Service desk 834
restaurar configurações de equipamento 982
restrições de tamanhos para anexos a tíquetes 893
retenção de dados 81

rótulos
adição de Rótulos inteligentes 149
adição e edição de grupos de rótulos 162
adicionar e editar Rótulos do protocolo LDAP 164
adicionar ou editar rótulos manuais 146
ativação de rótulos do protocolo LDAP 167
atribuição a grupos de rótulos 163
edição de Rótulos inteligentes 151
exclusão 148
exclusão de protocolo LDAP 167
filtros de organização 145
grupos de rótulo, sobre 145
manuais 467
para a equipe do Service desk 300
para controle de aplicativos 590
pesquisas com Navegador do protocolo LDAP 167
Rótulos do protocolo LDAP, sobre 145
Rótulos inteligentes, sobre 144
sobre 59, 144
Todos os proprietários de tíquete do Service desk 152
visualização dos detalhes do rótulo manual 148
Rótulos inteligentes 144
adicionar 149
atribuição da ordem de execução de 161
combinação 150
edição 151
exclusão 161
gerenciamento 148
para aplicação de patches 153
para desktops 157
para inventário de dispositivo 468
para notebooks 160
para novos patches 154
para o Service desk 152
para patches de SO críticos 153
Para Resultados da descoberta 156
para servidores 158
Rótulos LDAP 145
adicionar e editar 164
ativação 167
exclusão 167
pesquisas com Navegador do protocolo LDAP 167
sobre 59
variáveis usadas em 1034
rótulos manuais 146

S

Samba share
configurações da solução 108
Configurações no nível de administrador para organizações 81
Configurações no nível de administrador sem organizações 87
e Local do Depósito do cliente para organizações 323
transferência de recursos entre soluções 339
SAML
configuração de login único 198
usar o AD no Azure como IdP 200
Script Perl
amostra 529
scripts
adicionar 667
adicionar etapas a 1017
arquivo de registro para 682
códigos de erro 722
como obter as dependências 662
duplicação 678
edição 676
exclusão 677, 677
Executar agora 678, 679
executar da página Detalhes do script 680
executar da página Scripts 680
exportação 683
fluxo de trabalho 665
importação 677, 678
Kscripts 667
padrão 662
reutilização 678
scripts shell on-line 667
tarefas que podem ser automatizadas 661
variáveis de substituição de token para 665
Scripts
edição de políticas e scripts 681
pesquisar registros 682
Status de Executar agora 680
scripts shell 667
scripts shell on-line
sobre 661, 667
segurança
Certificados SSL 120
configurações para a solução 108
para anexos do Service desk 871
SELinux
monitoramento do servidor com 796
Senha do cliente
usado nas credenciais de autenticação do Chrome 368
senhas, gerenciamento 210, 211, 212
Server-Enhanced Linux
efeito no monitoramento do servidor 796
Service desk 904
anexos de segurança 108, 871
aprovadores de tíquete, configuração 971
aprovadores de tíquetes, utilização 970
Base de conhecimento
adição de artigos 945
anexos, adição 945
avaliações e exibições do usuário 947
exclusão de artigos 947
links externos para 945
usar markdown 945
configuração
cache de dados do widget 318
configurações de e-mail 316
exclusões de e-mail 316
servidores de e-mail SMTP externo 973
servidores SMTP internos para e-mail 973
termos usados para tíquetes 852
título do Service desk 852
criar tíquetes secundários 968
designar tíquetes pai 969
edição 912
e-mail

ativadores de evento 305
conectar servidores à solução 972
definição de configurações 301, 847
erros 1000
estratégia de notificação 302
preferências 303
registros de erro 999
solução de problemas 997
solucionando problemas de recebimento de e-mails 998
testando o envio de e-mails 998
teste de envio de e-mail 998
teste do recebimento de e-mails 998
execução de relatórios 929
filas
adicionar 935
campos padrão para Todas as filas 938
configuração 842
configurar modelos de resposta 854
configurar padrão do sistema 937
configurar padrão do usuário 938
duplicação 935
edição em massa de tíquetes 940
exclusão 936
exibir os tíquetes em todas as filas 936
habilitar avisos de conflito 853
mover os tíquetes entre 940
sobre 934
função da equipe 298
funções de usuário padrão para 296
gerenciamento
modelos de tíquete 960, 961
importar tíquetes de outro sistema 836
organizar tíquetes duplicados 970
personalização
campos de tíquete 957
categorias de tíquete 856
configurações de tíquete 948
impactos no tíquete 856, 953
layout do tíquete 959
layouts de tíquete 856, 954
prioridades de tíquetes 856, 952
status do tíquete 856, 951
Pesquisa de satisfação 870
prevenção
tráfego de e-mail desnecessário 317
processos
adicionar 912
como usar o 911, 919, 920, 920, 921
conversão para tíquetes comuns 922
exclusão 922
tipos 919
requisitos do sistema para 834
rótulos e funções para membros da equipe 300
tarefas de configuração para 835
teste de e-mail
uso da Telnet 998
tíquetes
categorias e subcategorias, criação 949
ciclo de vida de 875
comentários somente de proprietário 903
conversão a tíquetes de processo 923
exibição em filas 936
links de ação rápida no Console do usuário 869
links no Console do usuário 869
tíquetes pai para lista de tarefas 969
tíquetes pai, habilitação 967
tíquetes primário/secundário 967, 968
tíquetes secundários 967, 967
visão geral 834
serviço NTP
requisitos para patches 697
verificação do status do 101
servidor da Web local 107
servidor de e-mails POP3 303
Servidor SMTP
conectar à solução 972
utilizar em vez de POP3 303
verificar as configurações de 989
sessões do usuário
analisando 202, 203
locais 202
Sincronização de arquivo
criação 651
sincronização de arquivos 651
sincronização de e-mails do Service desk 305
Sincronizações de arquivo
sobre 627
visualização de informações do ITNinja em 553
sintaxe
para alterar um campo de tíquete usando e-mail 897
para as seções de tarefa de scripts 1017
para limpeza de campos de tíquete usando e-mail 895
Regras para Inventário personalizado 604
Sistema de ajuda e PDF 66
sistemas operacionais
com suporte para gerenciamento sem Agente 509
sites que devem estar acessíveis para a solução 101
SLA
ativação 840
configuração 840
configurar horário comercial 839
Feriados para o Service desk 839
SNMP
adicionar e editar credenciais 217
ativação para a solução 108
Configurações de inventário 519, 520, 520, 521
Cronograma de descoberta para dispositivo 382
modelos de impressora 522
percurso completo 382
software
estatísticas 54
implantação a partir do Console do usuário 941
remoção de Downloads do usuário 945
Rótulos inteligentes 551
solicitação de catalogação local para aplicativos 568
solicitações de catalogação
cancelamento 569
como nomes personalizados são resolvidos 567
envio 568
Solicitações de DNS Service Discovery (DNS-SD) 108
Solicitações de multicast Domain Name System (mDNS) 108

solução de problemas 991, 992
comunicações por e-mail 997
problemas na solução 992
Provisionamento de Agente em dispositivos Windows 997
Software do agente 997
solicitações Wake-on-LAN 657
sondagem de ping
desativar 815
SSH, ativação para a solução 108
SSLv3 (versão herdada do SSL) 108
SSO 193
status da interface de rede da solução 988
status da unidade RAID 990
status das unidades RAID 990
status de implantação, de patches de dispositivos 740
status de tarefa agendada 740
status do disco 988
status dos downloads de patch 706
substituição de token
de e-mail do Service desk 307
variáveis para scripts 665
subtipos para ativos
adicionar 240
atribuição ou alteração 244, 245
definição como padrão 243
edição 243
exclusão 246
fluxo de trabalho para dispositivos SNMP 239
sobre 238
visualização de subtipos disponíveis 244
visualização na página Ativos 244
sumário de varredura de rede 54
suporte de shell
SSH 518

T

Tabela do banco de dados KBSYS 1001
tabelas do banco de dados
Nível de organização 1001
Nível do sistema 1001
Tabelas do banco de dados ORG 1001
Telnet, usando para testar e-mails recebidos 998
Tempo limite da sessão
ampliação 870
perda de alterações não salvas 870
redefinindo 74, 87, 122
sobre 74, 87, 121
teste
avaliação, para o gerenciamento de patches 693
configuração do servidor do protocolo LDAP 181
filtros de organização 336
implantação, para o gerenciamento de patches 693
recebimento de e-mail 998
Regras para Inventário personalizado 624
Rótulos LDAP 164
tether para a Quest 991
tipos
Processos do Service desk 919
tíquete padrão
categorias, status e prioridades 856
definir uma exibição como padrão 901
visualizações, utilização 899
tíquetes
alteração da ordem dos campos 959
alteração de campos de aprovação por meio de e-mail 896
alteração de campos personalizados por meio de e-mail 897
alteração de campos por meio de e-mail 895
anexos para 904
anexos, adição 904
aprovação por e-mail 971
aprovações, configuração 971
aprovações, exigência 970
arquivamento
ativação 929
configurações da fila para 931
de tíquetes selecionados 932
exclusão de tíquetes a partir de 933
restaurar tíquetes a partir de 932
sobre 929
campos de aprovação que você pode alterar por e-mail 896
campos personalizados que você pode alterar usando e-mail 897
campos personalizados, definição 957
campos que você pode alterar por e-mail 895
capturas de tela, adicionando 904
categorias e subcategorias, criação 949
categorias, valores da Lista CC para 315
ciclo de vida de 875
comentário, exibição 904
comentários somente de proprietário, adicionar 903
comentários, adicionar 902
configurações de exclusão para 933
Configurações de SLA para 840
criação
a partir da página Detalhes do ativo 887
a partir da página Detalhes do dispositivo 886
a partir do Console do usuário 875
de alertas de monitoramento do servidor 822, 888
do Console do administrador 877
criação de status de 856
criar por e-mail 894
definição de campos para obrigatórios no formulário 954
definição de configurações para 855
definir a exibição padrão para 901
duplicatas, organização 970
enviar informações por e-mail 906
escalonamento 909
destinatários de e-mail 910
limite de tempo, alteração 910
limite de tempo, sobre 909
mensagem de e-mail para 911

sobre 909
estados 909
excluir das filas 934
Exibições personalizadas para 901
habilitar criação por e-mail 894
histórico, exibição 906
importar de outro sistema 836
informações de trabalho para 898
layouts personalizados para 959
limpeza de campos usando e-mail 895
links de ação rápida no Console do usuário 869
links na página inicial do Console do usuário 869
mesclando 907
a partir da página de lista Tíquetes 908
a partir da página Detalhes do tíquete 908
mesclar
ativação 907
modelos para 960, 961
modificação usando e-mail 895
navegação entre itens relacionados 897
notificação de abertura 305
notificação de escalonamento 305
notificação de fechamento 305
personalização
configurações de tíquete 948
valores de impacto 953
valores de prioridade 952
valores de status 951
prazos e SLAs 839, 839, 840
primários
usando como listas de tarefas 969
usar para organizar duplicados 970
relacionamentos primário-secundário, ativação 967
relações primário-secundário, utilização 967
restrições de tamanhos de restrições 893
sobre layouts personalizados 954
status padrão de 856
visualizações padrão, utilização 899
tíquetes secundários, criação para qualquer tíquete 968
tíquetes-pai
adicionar tíquetes existentes para 969
permite que os primários fechem tíquetes secundários 968
usando como listas de tarefas 969
transferência de recursos entre soluções 339
transferência off-board de backups 980, 980
transmissão de alertas 658, 658
troca rápida, ativação para organizações 133

U

Upgrades do pacote Linux
configurar cronogramas 770, 774
exibição de cronogramas 770
sobre 769
visualizar o histórico 777
upload de arquivos para o servidor da solução 548
uso do compartilhamento de dados 127
Utilitários de diagnóstico 990, 990
Utilitários de rede 990

V

variáveis
de e-mail do Service desk 307
usadas em rótulos de LDAP 1034
usado em scripts 665
Varredura IP
sobre 348
visão geral 347
verificação de detalhes do patch de um dispositivo 740
Verificação de malware
gerenciar 778
verificar se o Agente está em execução em um Linux 504
verificar se o Agente está em execução em um Mac 507
versão da solução 56
versão do Agente em dispositivos Linux 504
versão do Agente em dispositivos Mac 507
versão do software da solução 56, 56
vinculação de KACE SMAs
adição de nomes e chaves 135
ativação 135
desativação 137
permissão de acesso às configurações da Federação API 136
sobre 134
vinculação de soluções
adição de nomes e chaves 135
ativação 135, 135
desativação 137, 137
permissão de acesso às configurações da Federação API 136, 136
sobre 134
visualizar o histórico
Upgrade do pacote Linux 777

W

Wake-on-LAN
agendando solicitações 655
emissão de solicitações 655
sobre 654
solução de problemas 657
widgets
Ativos por localização 224
Ativos por status 224
Ativos por tipo 224
Configuração da licença de software 224
Conformidade com licenças 224
Contratos prestes a vencer 224
Contratos vencidos 224
Custo ($) das licenças não utilizadas por produto 224
Editores de software 224
Manutenção de licença de software prestes a vencer 224
Manutenção de licença de software vencida 224
para o Console do usuário 863
Software instalado mas não utilizado em 60 dias 224
Títulos de software 224
Widgets do painel de inventário 344
Atalhos 344
Conexões 344
Contagens de dispositivos VMware 344

Contagens de inventário 344
Contagens de versões do agente 344
Contagens de versões do VMware ESXi 344
Dispositivo VMware ESXi por status 344
Dispositivos por capacidade de disco 344
Dispositivos por fabricante 344
Dispositivos por memória 344
Dispositivos por modelo 344
Dispositivos por processador 344
Dispositivos por subtipo 344
Plataformas provisionadas 344
Provisionamento 344
Relatórios de dispositivo 344
Relatórios de dispositivos VMware 344
Sistemas operacionais gerenciados 344
Taxa de check-in do dispositivo 344
Widgets do painel de segurança 687
Conformidade de patch crítico 687
Widgets do Painel do Service desk 872
Atalhos 872
Relatórios 872
Tempo médio de resolução do tíquete 872
Tíquetes abertos hoje 872
Tíquetes ativos 872
Tíquetes ativos por categoria 872
Tíquetes ativos por prioridade 872
Tíquetes ativos por proprietário 872
Tíquetes concluídos hoje 872, 872
Tíquetes fechados 872
Tíquetes reabertos 872
Tíquetes vencidos 872
Tíquetes vencidos hoje 872
Tíquetes vencidos por proprietário 872
Vencimento do tíquete 872
Visualizações 872
Widgets do painel inicial 43
Alertas de monitoramento 43
Artigos de notícias mais recentes 43
Atalhos 43
Ativos por localização 43
Ativos por status 43
Ativos por tipo 43
Atualizações da Dell 43
Capacidade de disco 43
Conexões 43
Configuração da licença de software 43
Conformidade com licenças 43
Conformidade de patch crítico 43
Conformidade geral por máquina 43
Conformidade geral por patch 43
Contagens de dispositivos VMware 43
Contagens de versões do VMware ESXi 43
Contratos prestes a vencer 43
Contratos vencidos 43
Custo das licenças não utilizadas por produto 43
Dispositivo VMware ESXi por status 43
Dispositivos monitorados 43
Dispositivos por capacidade de disco 43
Dispositivos por fabricante 43, 43
Dispositivos por memória 43
Dispositivos por modelo 43, 43
Dispositivos por processador 43
Dispositivos por subtipo 43
Editores de software 43
Expiração de garantias Dell 43
Instalações gerenciadas 43
Manutenção de licença de software prestes a vencer 43
Manutenção de licença de software vencida 43
Patches com falha 43
Patches implantados 43
Patches lançados 43
Plataformas provisionadas 43
Principais artigos da base de conhecimento 43
Progresso de instalação de patch 43
Provisionamento 43
Relatórios 43
Relatórios de dispositivos VMware 43
Resumo de SCAP 43
Resumo do alerta de monitoramento 43
Scripts atuais 43
Sincronizações de arquivo 43
Sistemas operacionais gerenciados 43, 43
Software instalado mas não utilizado em 60 dias 43
Tarefas do patch concluídas 43
Tarefas em andamento 43
Taxa de check-in do dispositivo 43
Tempo médio de resolução do tíquete 43
Tíquetes abertos hoje 43
Tíquetes ativos 43
Tíquetes ativos por categoria 43
Tíquetes ativos por prioridade 43
Tíquetes ativos por proprietário 43
Tíquetes concluídos hoje 43, 43
Tíquetes fechados 43
Tíquetes reabertos 43
Tíquetes vencidos 43
Tíquetes vencidos hoje 43
Tíquetes vencidos por proprietário 43
Títulos de software 43
Vencimento do tíquete 43
Versões do Windows 10 43
Visualizações 43
Widgets do painel de segurança
Atualizações da Dell 687
Conformidade geral por máquina 687
Conformidade geral por patch 687
Patches com falha 687
Patches implantados 687
Patches lançados 687
Progresso de instalação de patch 687
Relatórios 687
Resumo de SCAP 687
Tarefas de patch concluídas 687
Versões do Windows 10 687
Visualizações 687
Windows
gerenciar o Agente do KACE 501
implantação manual do Agente do KACE 498, 499
Workspace ONE
Cronograma de descoberta para dispositivo 374