

КОМПАНИЯ
ИНФРАМЕНЕДЖЕР

РУКОВОДСТВО ПО УСТАНОВКЕ И
НАСТРОЙКЕ ДЕМО-ВЕРСИИ СИСТЕМЫ
«ИНФРАМЕНЕДЖЕР», ВЕРСИИ 6.X

ОГЛАВЛЕНИЕ

Вступительная часть	3
Редакции и модули продукта	4
Описание демо-версии ITSM-системы ИнфраМенеджер	5
Требуемый объем дискового пространства для установки демо-версии.....	5
Если не хотите читать документацию... ..	5
Компоненты «ИнфраМенеджер»	6
Клиент системы «ИнфраМенеджер»	6
Компоненты БД системы «ИнфраМенеджер»	6
Виды лицензий.....	6
WEB-интерфейс системы «ИнфраМенеджер»	7
Службы (сервисы) системы «ИнфраМенеджер»	7
Требования к системе (компьютеру)	8
Установка ПО «ИнфраМенеджер»	9
Подготовка к установке	9
Установка и настройка MS SQL SERVER(на примере ms sql Express 2014)	10
Установка IIS (на примере os windows server 2008).....	14
Установка дополнительных компонентов вручную	19
Установка системы «ИнфраМенеджер»	19
Первый запуск системы «ИнфраМенеджер».....	24
Особенности установки с выделенным SQL-сервером	25
Интеграция с VISIO	27
Настройки VISIO (на примере MS Visio 2010)	27
Аутентификация при работе с WEB-интерфейсом	29
Техническая поддержка	30

ВСТУПИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Многолетняя практика в ИТ-отрасли позволила нам выделить три блока деятельности ИТ-подразделения, об автоматизации деятельности которых задумываются люди – обслуживание пользователей, учет и управление ИТ-активами, комплексное управление ИТ.

Мы создали три решения, чтобы предоставить пользователям максимум возможностей с учетом их задач.

ИНФРАМЕНЕДЖЕР
ITSM

для комплексной
автоматизации ИТ-
деятельности и
постановки ИТ-процессов

ИНФРАМЕНЕДЖЕР
SERVICE DESK

для автоматизации всего
цикла обслуживания
пользователей на всех
линиях поддержки

ИНФРАМЕНЕДЖЕР
ИТ-АКТИВЫ

для учета ИТ-имущества
и управления ИТ-
инфраструктурой на
предприятии

При этом, в зависимости от глубины потребности в автоматизации, зрелости ИТ- и бизнес-процессов вы можете выбрать одну из редакций продуктов ИнфраМенеджер:

ИНФРАМЕНЕДЖЕР LIGHT - облегченная серия продуктов ИнфраМенеджер. Предназначена для компаний, стоящих в начале пути становления ИТ-процессов, когда отсутствует необходимость обмена информацией со смежными подразделениями, не предполагается глубокая автоматизация процедур, эскалация за вторую, третью линии поддержки, и для начала будет достаточно сбора и упорядочения информации. Практически коробочные решения.

ИНФРАМЕНЕДЖЕР PRO - для ИТ-подразделений, в которых между сотрудниками существует разделение по областям деятельности, и одна или несколько из этих областей требуют совершенствования процессов. С точки зрения выбора системы автоматизации это означает, что одного сбора данных не достаточно: необходимы создание и фиксирование процедур взаимодействия внутри ИТ-подразделения, обеспечение обмена данными на стыке зон ответственности как в самом ИТ-подразделении, так и с другими структурами компании.

Данное руководство применимо ко всем редакциям и версиям системы ИнфраМенеджер и содержит **единые правила** работы с ними.

РЕДАКЦИИ И МОДУЛИ ПРОДУКТА

Редакции системы делятся на две серии: **ИнфраМенеджер Light** и **ИнфраМенеджер Pro**.

ИнфраМенеджер Light - облегченная серия продуктов ИнфраМенеджер. Предназначена для компаний, стоящих в начале пути становления ИТ-процессов.

ИнфраМенеджер Pro - для ИТ-подразделений, в которых между сотрудниками существует разделение по областям деятельности, и одна или несколько из этих областей требуют совершенствования процессов.

ИнфраМенеджер Light и Pro отличаются составом модулей, входящих в поставляемое ПО.

МОДУЛИ, ВХОДЯЩИЕ В КАЖДОЕ ИЗ РЕШЕНИЙ

ИНФРАМЕНЕДЖЕР SERVICE DESK LIGHT: <ul style="list-style-type: none"> ● Service Desk ● Редактор WorkFlow Light 	ИНФРАМЕНЕДЖЕР SERVICE DESK PRO: <ul style="list-style-type: none"> ● Service Desk ● Редактор WorkFlow Pro (для гибкой автоматизации ИТ-процессов, автоматизации ИТ-операций (ИТРА))
ИНФРАМЕНЕДЖЕР ИТ-АКТИВЫ LIGHT: <ul style="list-style-type: none"> ● Управление конфигурациями ● Управление программным обеспечением 	ИНФРАМЕНЕДЖЕР ИТ-АКТИВЫ PRO: <ul style="list-style-type: none"> ● Управление конфигурациями ● Управление программным обеспечением ● Учет поставок ● Печать штрих-кодов
ИНФРАМЕНЕДЖЕР ITSM LIGHT: <ul style="list-style-type: none"> ● Управление конфигурациями ● Управление ПО ● Учёт поставок ● Мониторинг ИТ-инфраструктуры ● Service Desk ● Редактор WorkFlow Light 	ИНФРАМЕНЕДЖЕР ITSM PRO: <ul style="list-style-type: none"> ● Управление конфигурациями ● Управление ПО ● Учёт поставок ● Печать штрих-кодов ● Мониторинг ИТ-инфраструктуры ● Service Desk ● Редактор WorkFlow Pro (для гибкой автоматизации ИТ-процессов, автоматизации ИТ-операций (ИТРА))

ОПИСАНИЕ ДЕМО-ВЕРСИИ ITSM-СИСТЕМЫ ИНФРАМЕНЕДЖЕР

Демо-версия системы ИнфраМенеджер является полнофункциональной редакцией ITSM Light со следующими ограничениями:

- Срок использования – 30 дней
- Ограничено количество объектов ИТ-инфраструктуры – до 200 единиц окончного и сетевого оборудования
- Ограничено количество заявок в модуле Службы Поддержки – до 500 шт.
- Ограничено количество моделей ПО – до 200 единиц

ТРЕБУЕМЫЙ ОБЪЕМ ДИСКОВОГО ПРОСТРАНСТВА ДЛЯ УСТАНОВКИ ДЕМО-ВЕРСИИ

Объем базы данных (далее – БД) ИнфраМенеджер зависит от числа объектов и от детальности их описания. 10 МБ — объем «чистой» БД со справочниками. Демо-версия БД из поставки ИМ занимает приблизительно 25 МБ. В этом объеме, кроме справочников, размещаются данные: 150-ти объектов сетевого и окончного оборудования; 60-ти пользователей и 24-х комнат с поэтажными планами в Visio.

ЕСЛИ НЕ ХОТИТЕ ЧИТАТЬ ДОКУМЕНТАЦИЮ...

Вы можете обратиться к нам за помощью в развертывании демо-версии системы ИнфраМенеджер. За **15 минут** мы удаленно настроим систему на вашем компьютере.

- Вы скачиваете дистрибутивы и устанавливаете нужные дополнительные компоненты
- Настраиваете требуемое окружение: MS SQL - обязательно; IIS - опционально (для портала самообслуживания пользователей)
- Мы удаленно настраиваем систему через TeamViewer

В рамках такой установки и настройки могут быть решены следующие задачи:

- Установка и настройка самой демо-версии системы ИнфраМенеджер
- Настройка Web-интерфейса
- Настройка интеграции с почтовым сервером
- Импорт пользователей из Active Directory
- Настройка опроса рабочих станций

Услуга бесплатная, запросить можно:

- По телефону: +7(495)989-7660
- По e-mail: itsm@inframanager.ru

КОМПОНЕНТЫ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

КЛИЕНТ СИСТЕМЫ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

Клиентом системы «ИнфраМенеджер» выступает любой компьютер сети, на котором проведена установка системы «ИнфраМенеджер» в любой из редакций.

По умолчанию компоненты клиента системы «ИнфраМенеджер» развертываются вместе с любыми другими компонентами, выбранными при установке.

КОМПОНЕНТЫ БД СИСТЕМЫ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

Компоненты БД включают бэкапы (шаблоны) экземпляров БД и скрипты, которые обеспечивают операции создания новых баз данных системы «ИнфраМенеджер» и задачи конвертирования структуры БД ИнфраМенеджер старых версий (только для баз, созданных в версии ИнфраМенеджер 4.4.162 и выше).

ВАЖНО!

Чтобы начать эксплуатацию системы «ИнфраМенеджер», Компоненты БД должны быть установлены хотя бы на одном из компьютеров системы.

Функционирование БД ИнфраМенеджер обеспечивает Microsoft SQL Server версий 2012 x32/x64, в том числе SQL Express. Он может быть установлен как на компьютере, где размещается Клиент с Компонентами БД, так и на любом другом сервере в локальной сети.

ВИДЫ ЛИЦЕНЗИЙ

Лицензии на каждую редакцию системы ИнфраМенеджер бывают 2 видов: **серверные** и **клиентские**.

Под **серверной лицензией** понимается установка серверных компонентов системы ИнфраМенеджер в рамках одной территориальной площадки (в пределах одной организации или отдельного филиала, расположенного в одном или в нескольких зданиях, находящихся рядом друг с другом и объединенных единой локальной сетью). Одной серверной лицензии соответствует один ключ аппаратной защиты, который определяет разрешенное число одновременных запусков клиентских приложений ИнфраМенеджер.

Под **клиентской лицензией** понимается право запускать клиентское приложение ИнфраМенеджер. Клиентские лицензии конкурентные, то есть их число означает возможность одновременного запуска системы ИнфраМенеджер на разных компьютерах в рамках одной локальной сети. Вы можете совершить бесконечное число установок системы, ограничивается только число одновременных запусков программы.

WEB–ИНТЕРФЕЙС СИСТЕМЫ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

WEB-сервером для системы «ИнфраМенеджер» может выступать любой ПК, с установленными на нём компонентами:

- Microsoft Internet Information Services (IIS) версий 7.5 и выше.
- Компонентами WEB-сервера системы «ИнфраМенеджер».

Возможность установки WEB-сервера доступна только при использовании редакций, включающих модуль «Служба поддержки» или при использовании демо-версии. В процессе своей работы WEB-сервер, взаимодействуя с SQL-Server'ом, использует ту же базу данных, что и остальные компоненты. WEB-интерфейс не занимает лицензии из пула приобретенных лицензий на ПО ИнфраМенеджер.

WEB-интерфейс предоставляет следующие возможности:

- Для пользователей – клиентов службы поддержки: информирование о возможностях IT-службы – портфеле сервисов; регистрация обращений – заявок через WEB-интерфейс системы «ИнфраМенеджер».
- Работу сотрудника службы поддержки с назначенными ему заданиями и связанными с ними заявками/проблемами через WEB-интерфейс инженера системы «ИнфраМенеджер» с любого сетевого компьютера.

Чтобы обеспечить эти функции в системе «ИнфраМенеджер» должен присутствовать хотя бы один WEB-Сервер.

СЛУЖБЫ (СЕРВИСЫ) СИСТЕМЫ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

Службы ИнфраМенеджер обеспечивают следующие функции:

- Почтовый сервис ИнфраМенеджер обеспечивает автоматическую регистрацию заявок пользователей (клиентов службы поддержки), поступающих в форме электронных писем, и отправку оповещений о ходе обработки заявок, заданий и проблем по э-почте. Эта служба реализует также функции отправки писем в модулях «Служба поддержки» и «Учет поставок» в тех случаях, когда на компьютерах-Клиентах отсутствуют почтовые агенты, поддерживающие MAPI-интерфейс.
- Сервис-планировщик обеспечивает планирование и запуск «по расписанию» процедур импорта данных о пользователях, опроса сети и регламентных работ.
- Workflow сервис ИнфраМенеджер - служба контроля и поддержки обработки заданий и заявок пользователей, как системой, так и сотрудниками службы поддержки. Этот сервис устанавливается только при установке редакций системы, включающих модуль «Служба поддержки».
- Поисковый сервис ИнфраМенеджер – поиск информации по базе знаний. Этот сервис устанавливается только при установке редакций системы, включающих модуль «Служба поддержки».

Каждая из перечисленных выше функций реализована самостоятельной службой в операционной системе Windows.

ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ (КОМПЬЮТЕРУ)

Все компоненты могут быть установлены отдельно, в соответствие с внутрикорпоративной политикой разделения ролей различных серверов. Технические требования к каждой роли:

РОЛЬ СЕРВЕРА	КОНФИГУРАЦИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПО
Сервер приложений	Оперативная память: не менее 8 Гб Процессор: Dual Quad-Core 2,66 ГГц ОС: Windows Server 2008 R2 и выше, x32 / x64 bit Свободное место на жестком диске для работы приложения: не менее 2 Гб	.NET Framework 4.6.1 и выше
Web-сервер	Процессор: 2.4Ghz Оперативная память: не менее 8 GB ОС: Windows Server 2008 R2 и выше, x32 / x64 bit Свободное место на жестком диске для приложения: не менее 1 Гб	.NET Framework 4.6.1 и выше IIS не ниже 7.5
Сервер базы ДАННЫХ	Процессор: Dual Quad-Core 2,66 ГГц Оперативная память: не менее 16 GB ОС: Windows Server 2008 R2 и выше, x32 / x64 bit Свободное место на жестком диске для БД: не менее 10 Гб, в зависимости от объема хранимых данных может требоваться до 50 Гб	MS SQL Express / Standard / Enterprise 2012 / 2014, x32 / x64 bit
Клиент системы «ИнфраМенеджер»	Оперативная память: не менее 2 Гб Процессор: Dual Quad-Core 2,66 ГГц ОС: Windows 7 SP 1 и выше, x32 / x64 bit Свободное место на жестком диске для работы приложения: не менее 300 Мб	.NET Framework 4.6.1 и выше

Все компоненты могут быть установлены на одном ПК с минимальными требованиями.

УСТАНОВКА ПО «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

ПОДГОТОВКА К УСТАНОВКЕ

ВАЖНО!

Пользователь, который выполняет установку ИнфраМенеджер, должен иметь достаточные права в системе Windows. Не возникает проблем, если установку системы выполняет администратор домена. Права локального администратора обязательны, так как во время установки осуществляется регистрация служб в системном реестре.

ВАЖНО!

Если ИнфраМенеджер устанавливается в системе, где функционирует IIS (Internet Information Services), тот, кто выполняет установку, должен иметь права на администрирование IIS. При отсутствии таких прав установка заканчивается с ошибкой.

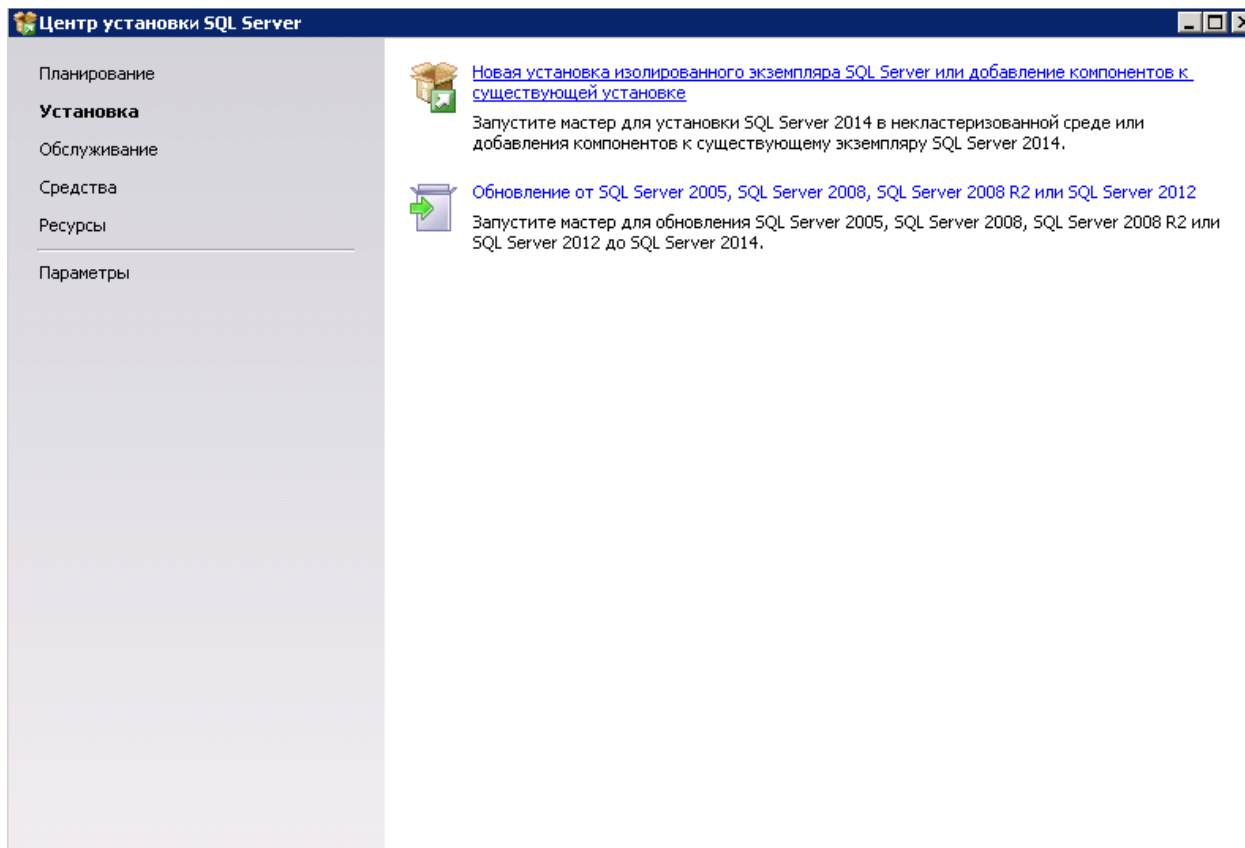
РЕГИОНАЛЬНЫЕ НАСТРОЙКИ WINDOWS

Клиент системы ИнфраМенеджер требует русифицированных настроек Windows. Необходимые настройки:

- На Панели управления Windows следует выбрать «Язык и региональные стандарты».
- Установить: Язык «Русский»
- Расположение – «Россия»
- Язык для не-unicode программ: 1251 кодировка
- В настройках «Языка», на вкладке «Дата» в строке «Краткий формат»: установить формат даты «dd.ММ.yyyy»
- На вкладке «Числа» в строке «Разделитель» установить десятичную **точку** (.).

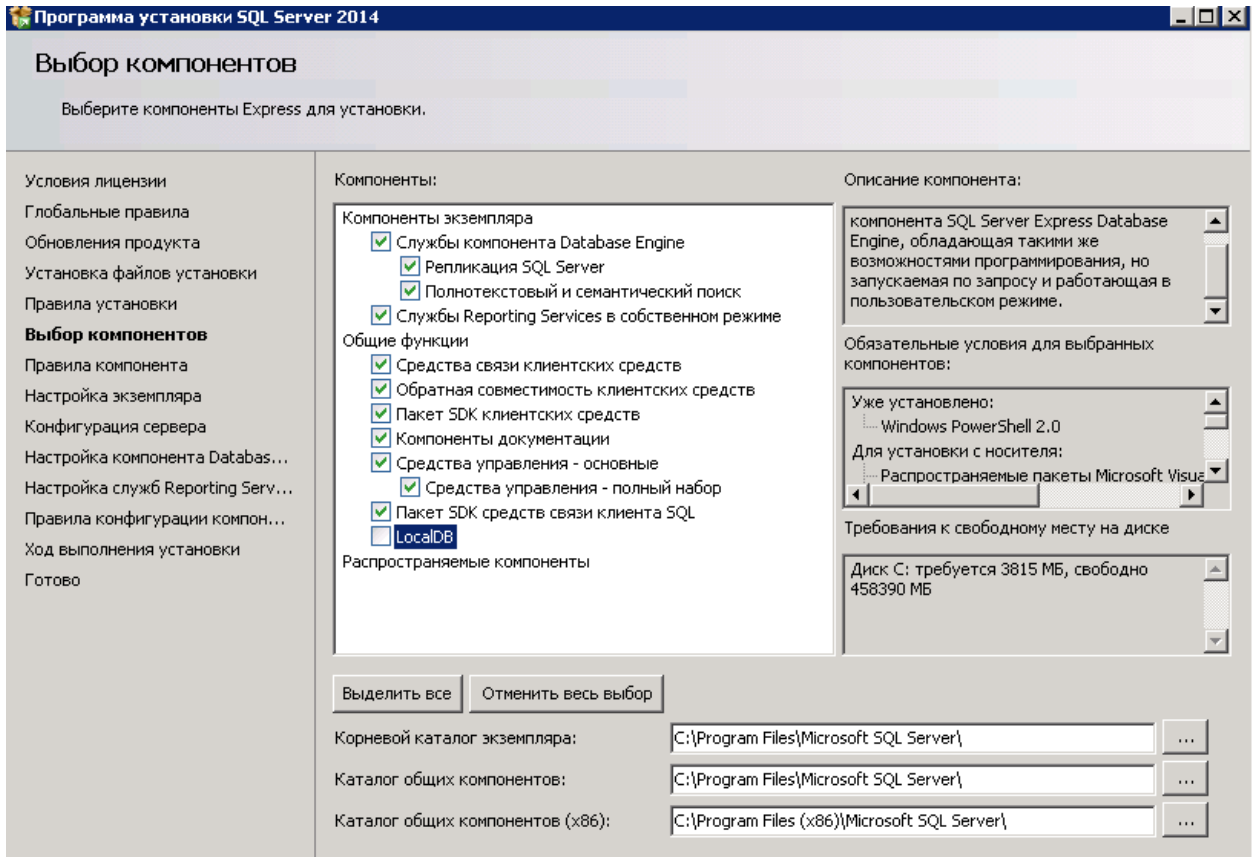
УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА MS SQL SERVER (НА ПРИМЕРЕ MS SQL EXPRESS 2014)

При запуске установочного файла перед Вами появляется окно выбора действий. Нажмите «Новая установка изолированного экземпляра или добавление компонентов к существующей установке».

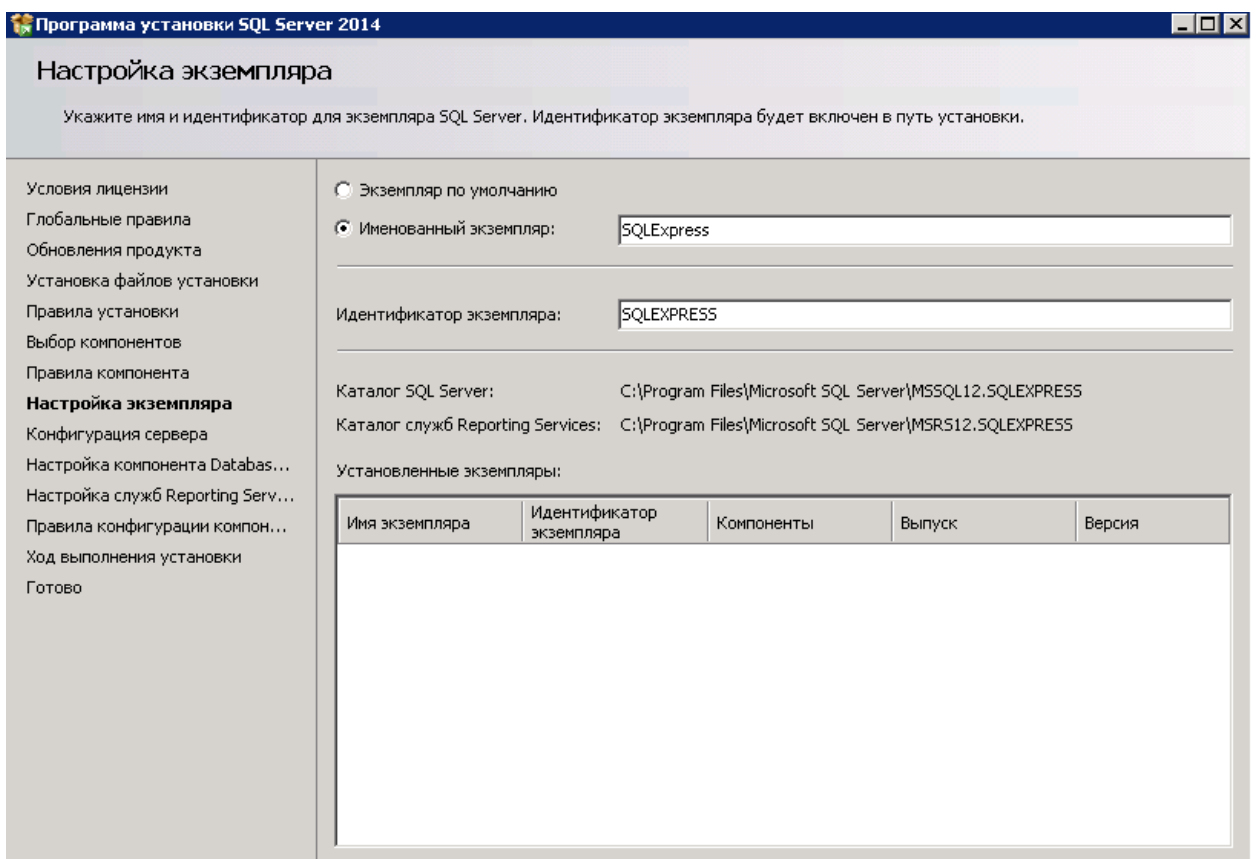


Далее появится окно лицензионного соглашения. Примите его, и нажмите Далее.

В следующем окне выберите все компоненты и нажмите Далее



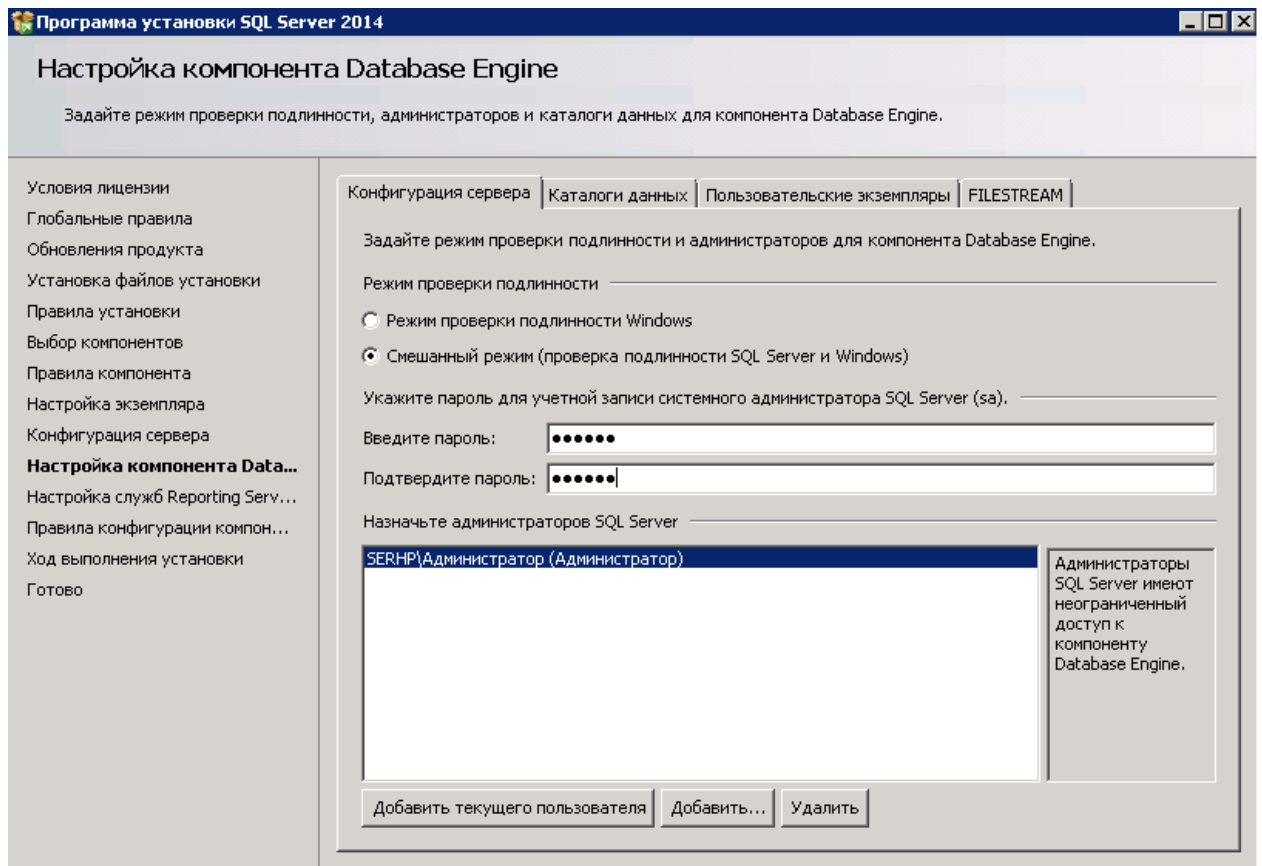
Если SQL Server устанавливается впервые на данном компьютере, выберите пункт Экземпляр по умолчанию. Если одна из версий SQL Server ранее была установлена на данном компьютере, следует выбрать пункт Именованный экземпляр, и указать идентификатор нового SQL-сервера. Нажмите Далее.



В окне по настройке сервисов убедитесь в том, что для сервисов Ядро СУБД SQL Server и Обозреватель SQL Server в колонке Тип запуска установлено значение Авто.

Важным пунктом является сервис Обозреватель SQL Server. Данный сервис необходим для хранения списка серверов и для помощи в доступе к конкретному экземпляру сервера.

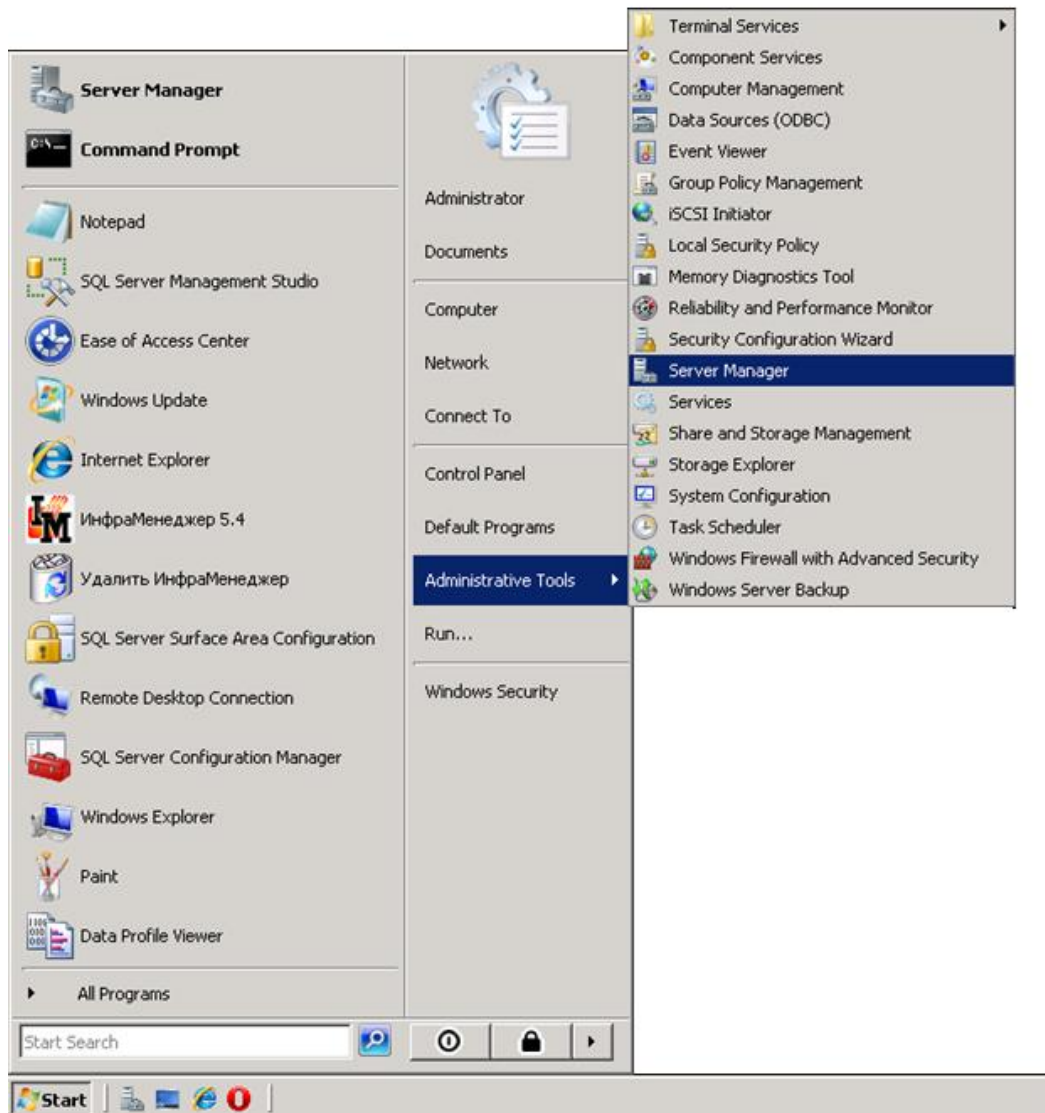
Далее программа попросит выбрать метод аутентификации. Выберите Смешанный режим. Программа установки попросит установить пароль и пользователя для идентификации администратора (пользователя с максимальными правами) данного экземпляра SQL-сервера. Установите пароль, нажмите Добавить текущего пользователя. Нажмите Далее.



После установки появится окно об успешной установке программы, после чего программу установки можно закрыть.

УСТАНОВКА IIS (НА ПРИМЕРЕ ОС WINDOWS SERVER 2008)

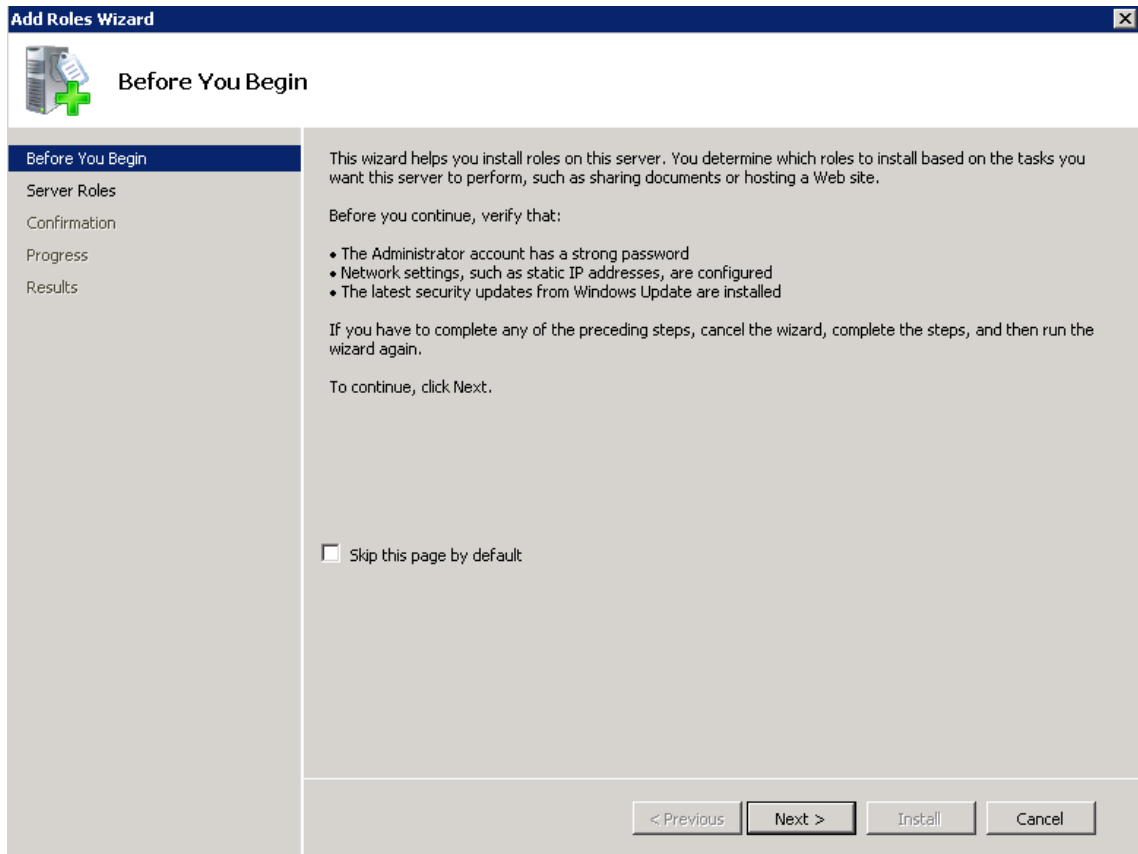
Меню Start – Administrative Tools – Server Manager



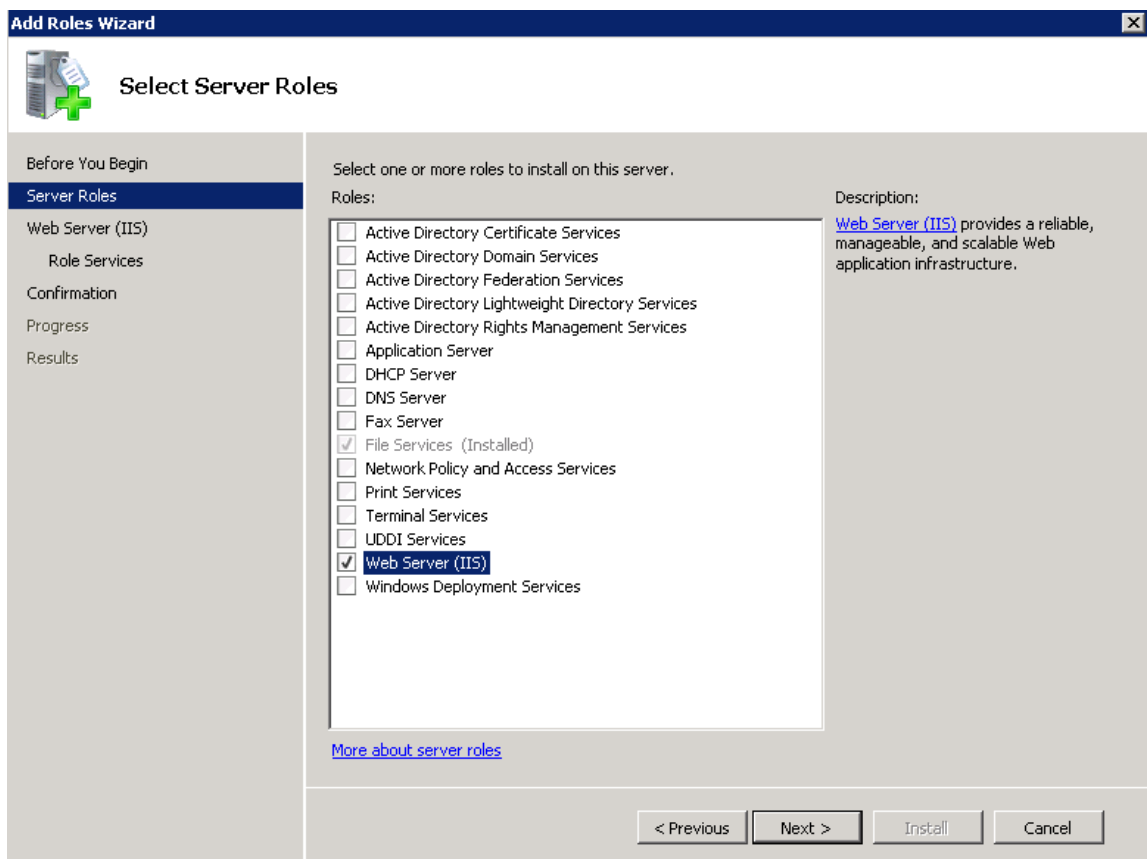
В появившемся окне Server Manager выберите категорию Roles – Add Roles.



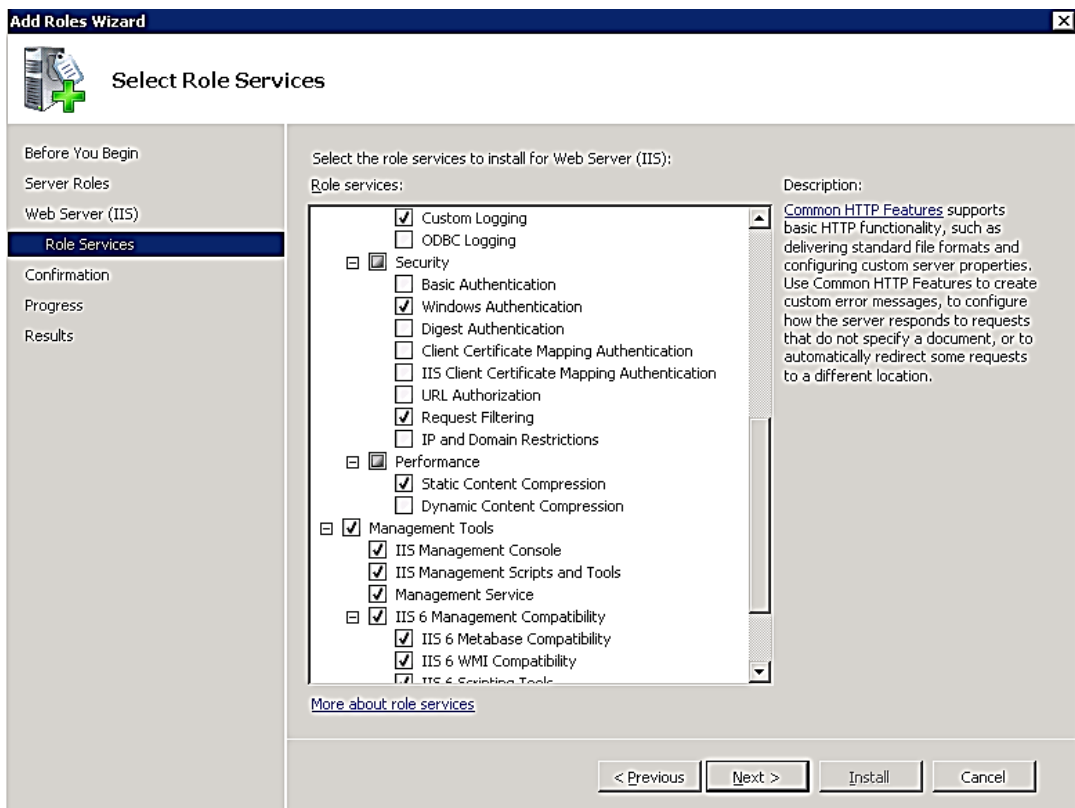
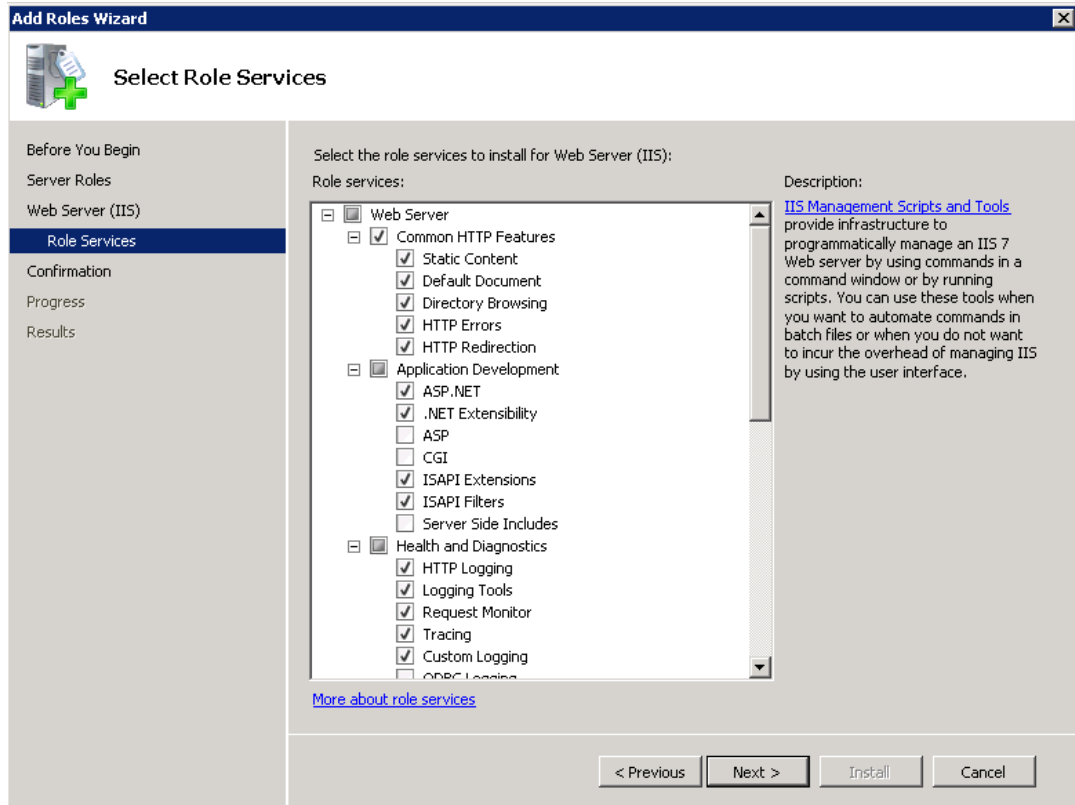
Откроется окно установщика ролей. Нажмите Next.

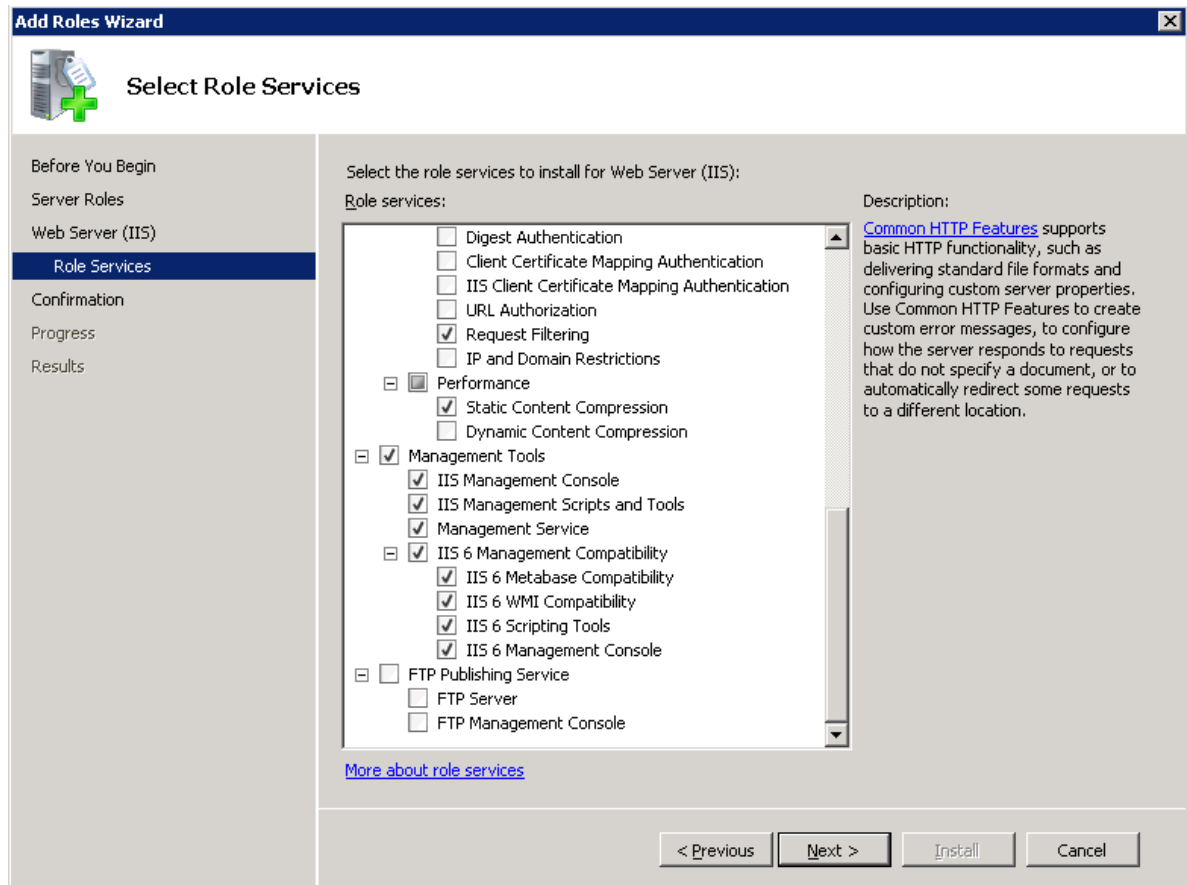


Выберите из списка ролей Web Server (IIS). Нажмите Next.

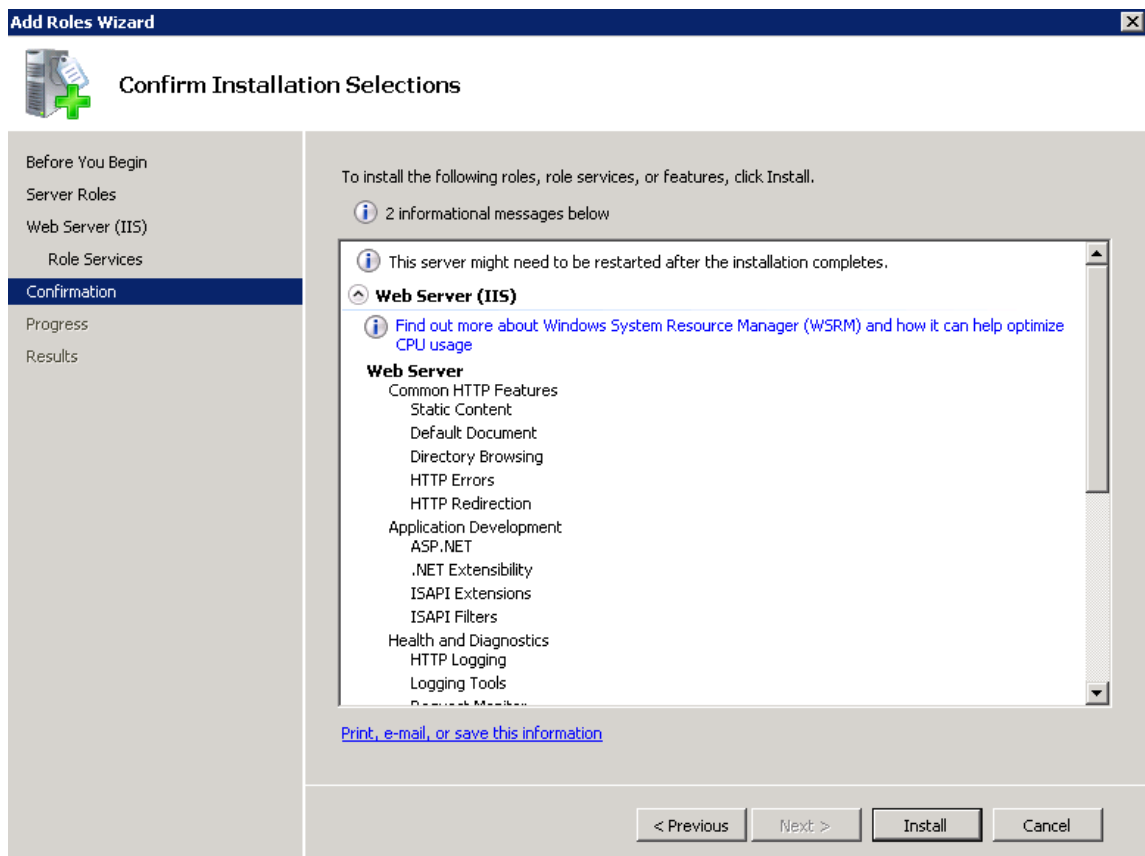


Затем, программа-установщик предложит выбрать службы для установки. Выберите службы, указанные на рисунках, и нажмите Next.

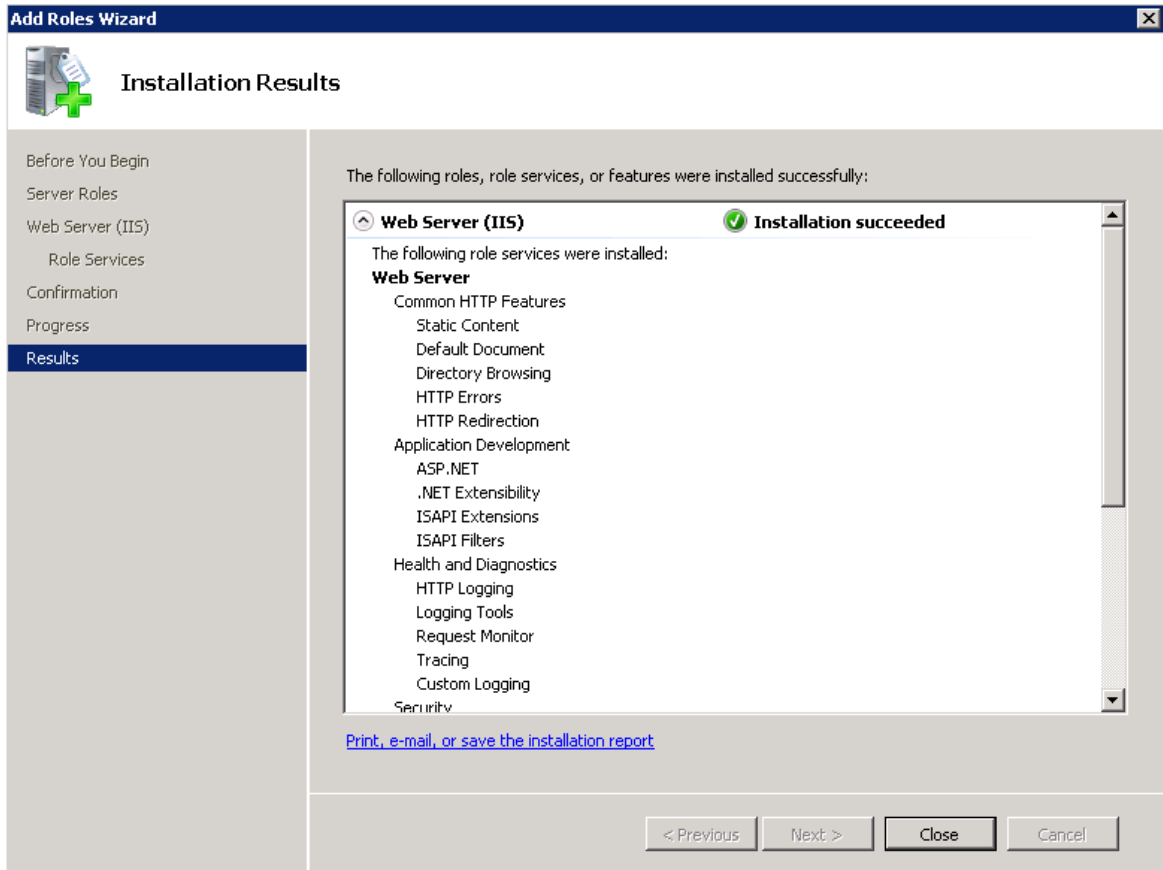




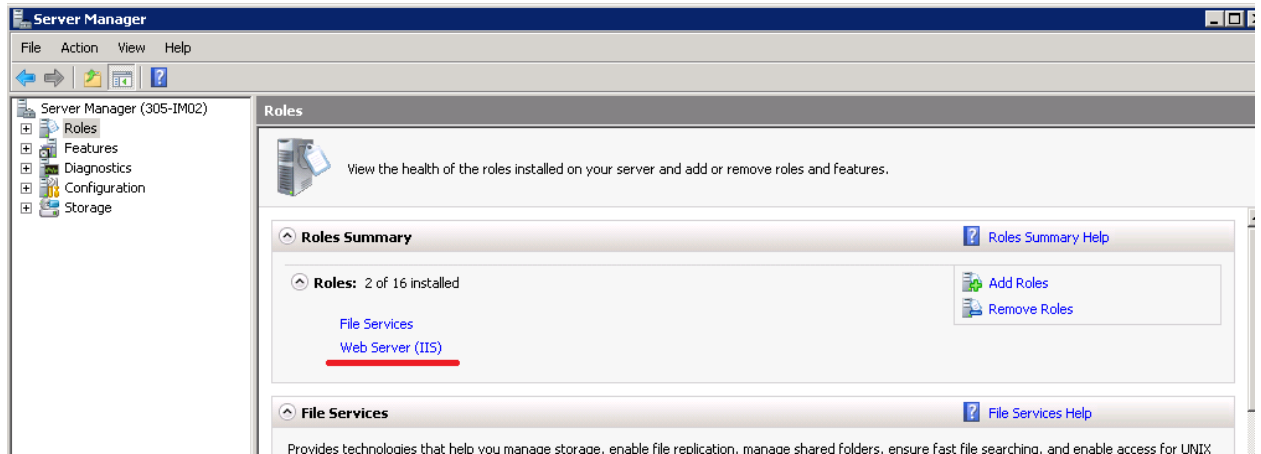
Нажмите Install, чтобы запустить процесс установки.



После установки появится окно об успешном завершении операции.



В списке ролей появится новая роль Web Server (IIS).



Установка завершена.

ВАЖНО!

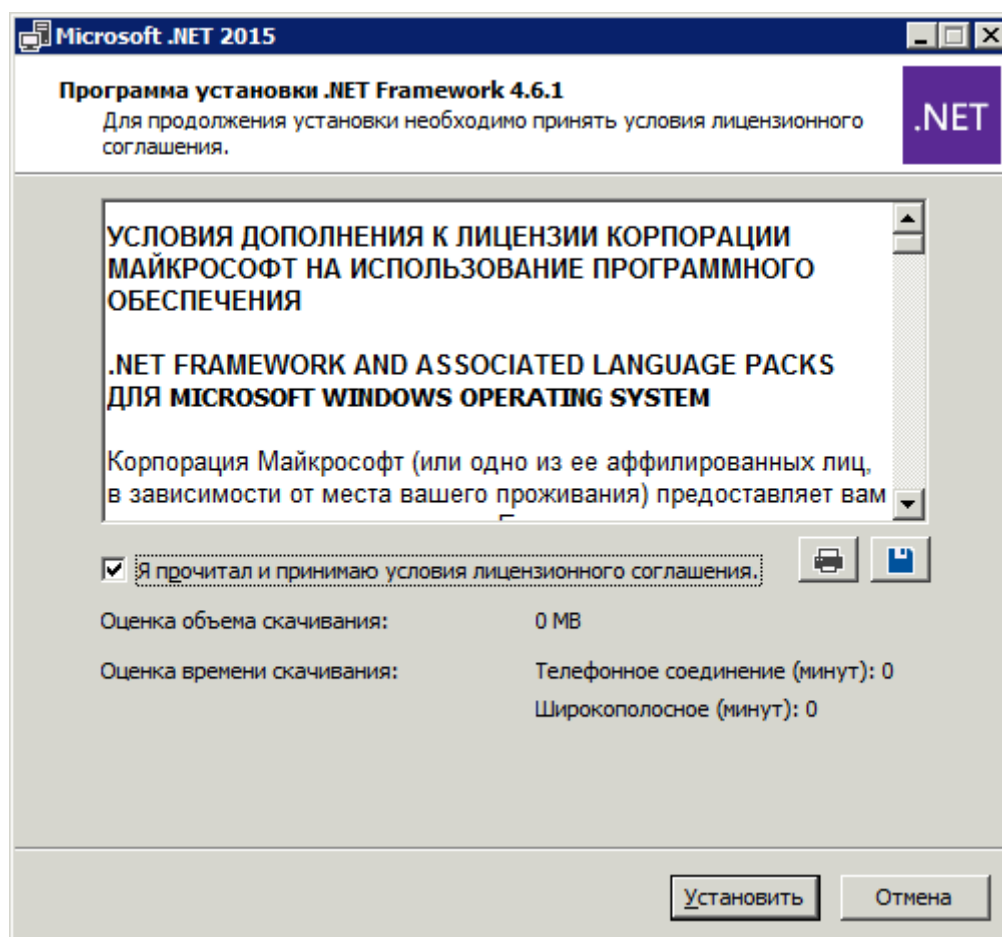
В данном примере показаны настройки, которые необходимо выполнить вручную **до установки системы ИнфраМенеджер** в роли «WEB-сервер». В дальнейшем при установке все дополнительные настройки веб-сайта в IIS система ИнфраМенеджер выполняет автоматически

УСТАНОВКА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ КОМПОНЕНТОВ ВРУЧНУЮ

Примечание. Установка дополнительных компонентов выполняется автоматически при запуске setup.exe. Подробнее см. [Установка системы «ИнфраМенеджер»](#).

- **УСТАНОВКА MS .NET FRAMEWORK 4.6.1**

При запуске установочного файла перед Вами появляется окно начала установки. Нажмите Установить.



Дождитесь конца установки. Нажмите Готово.

MS .NET Framework 4.6.1 установлен и готов к работе. После установки может потребоваться перезагрузка компьютера.

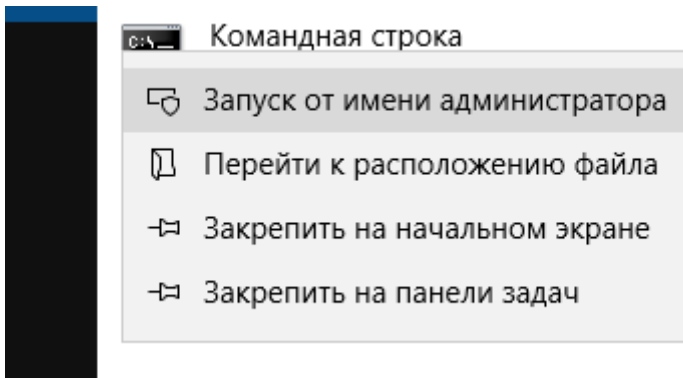
УСТАНОВКА СИСТЕМЫ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

При запуске установки ПО «ИнфраМенеджер» система автоматически выполнит следующие действия:

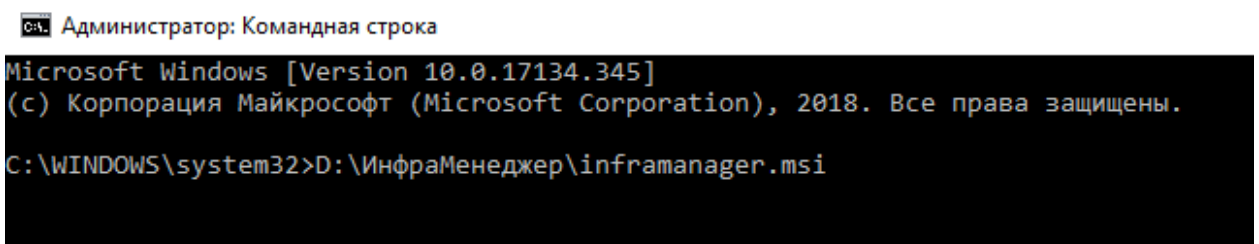
- 1) Проверит наличие на текущей машине компонент MS .NET Framework 4.6.1 и при необходимости запустит установку
- 2) Запустит установку ПО «ИнфраМенеджер» из дистрибутива inframanager.msi

В зависимости от настроек безопасности ОС Windows может потребоваться запуск установщика принудительно с правами локального администратора. Для этого:

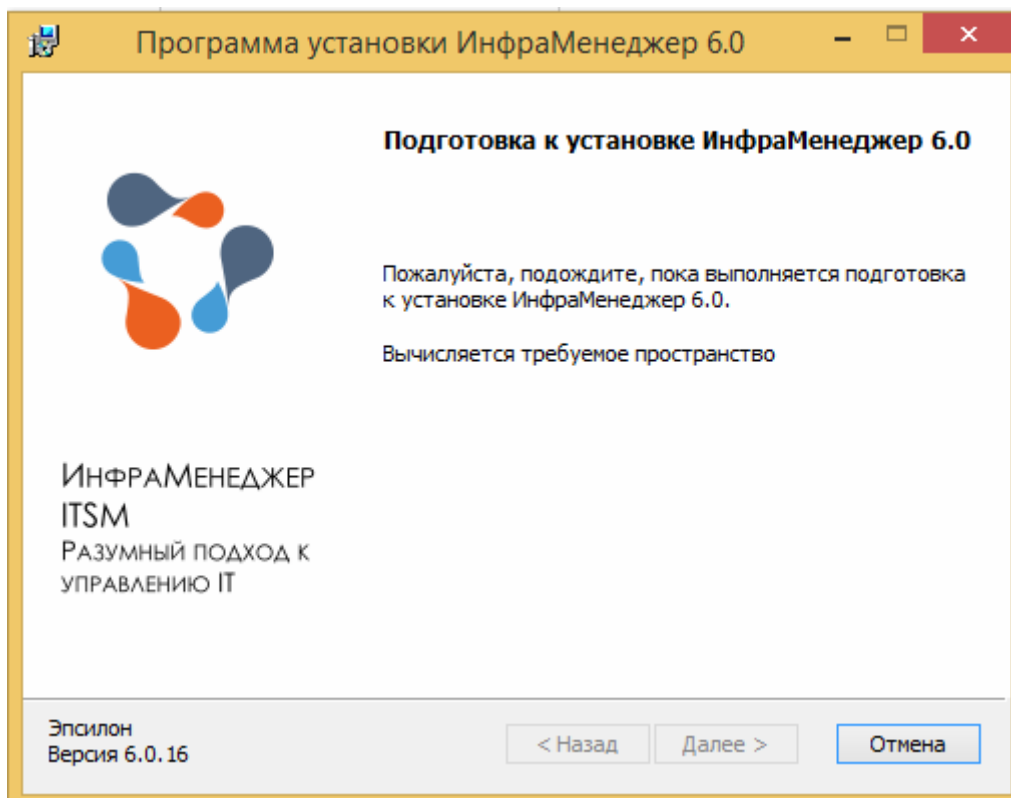
- 1) Запустите командную строку от имени администратора



- 2) Введите в командной строке путь к дистрибутиву и нажмите Enter

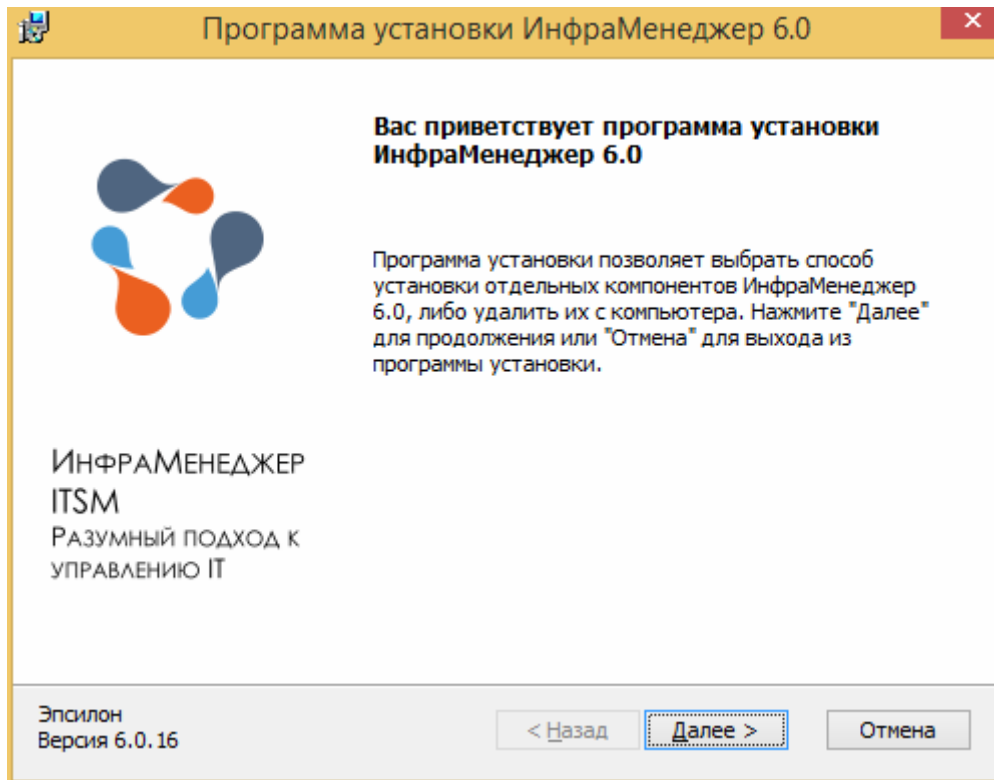


Программа установки ПО «ИнфраМенеджер» начнется со следующего приветствия:

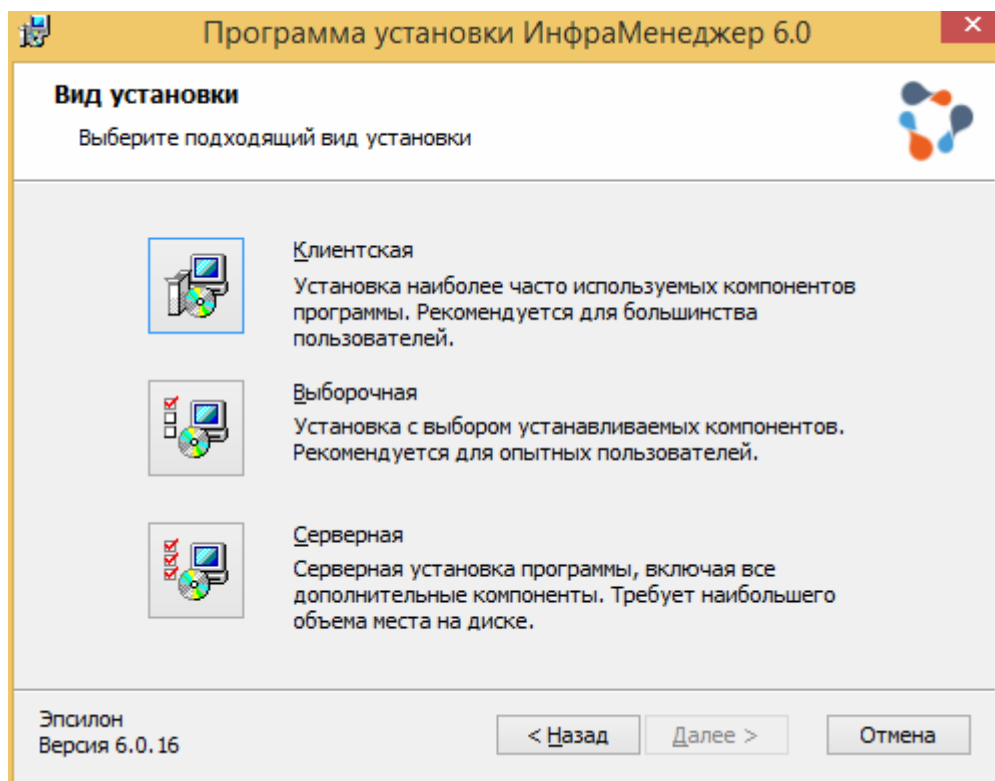


Если на данном шаге система не обнаружит достаточно свободного дискового пространства для развертывания ПО «ИнфраМенеджер» на данной машине, установка будет прервана с соответствующим уведомлением.

В противном случае установка продолжится:



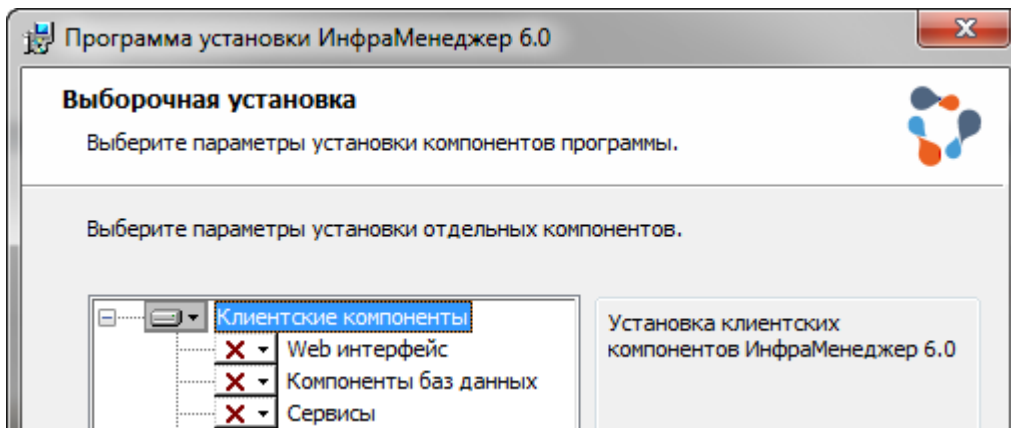
После нажатия кнопки «Далее» Вам предлагается выбрать вид установки. Нажмите на кнопку «Серверная» или «Выборочная» (и выберите устанавливаемые компоненты в соответствии с ролью данного сервера).



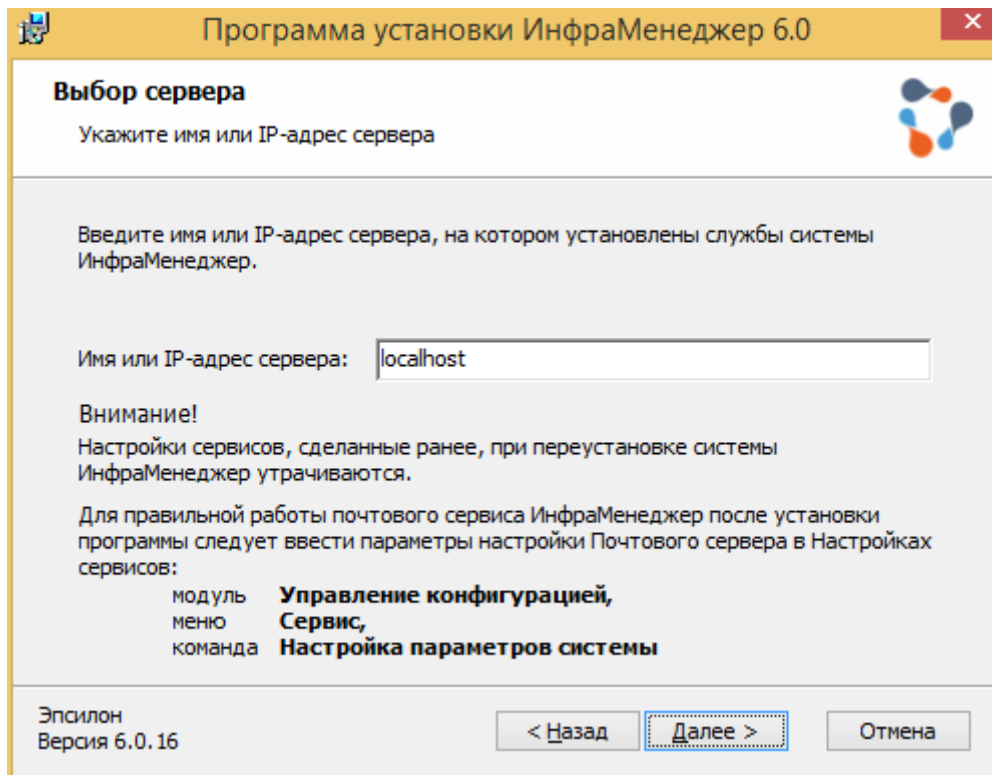
Выборочная установка включает возможность отдельно указать необходимость установки следующих компонент:

- **WEB-интерфейс** — устанавливается на компьютерах с ролью WEB-сервера.
- **Компоненты баз данных** — устанавливаются на тех компьютерах, где требуется возможность создания баз данных системы ИнфраМенеджер
- **Сервисы** — устанавливаются на компьютере с ролью Сервера служб.

Если ранее был указан вариант «Выборочной» установки, появится соответствующее окно мастера установки. Для вариантов «Клиентская» и «Серверная» это окно не появляется. В окне Выборочная установка командами выпадающего меню для каждого компонента определяется необходимость его установки. А выделив в списке **Клиентские компоненты**, можно изменить папку для их размещения, нажав кнопку **Обзор**.

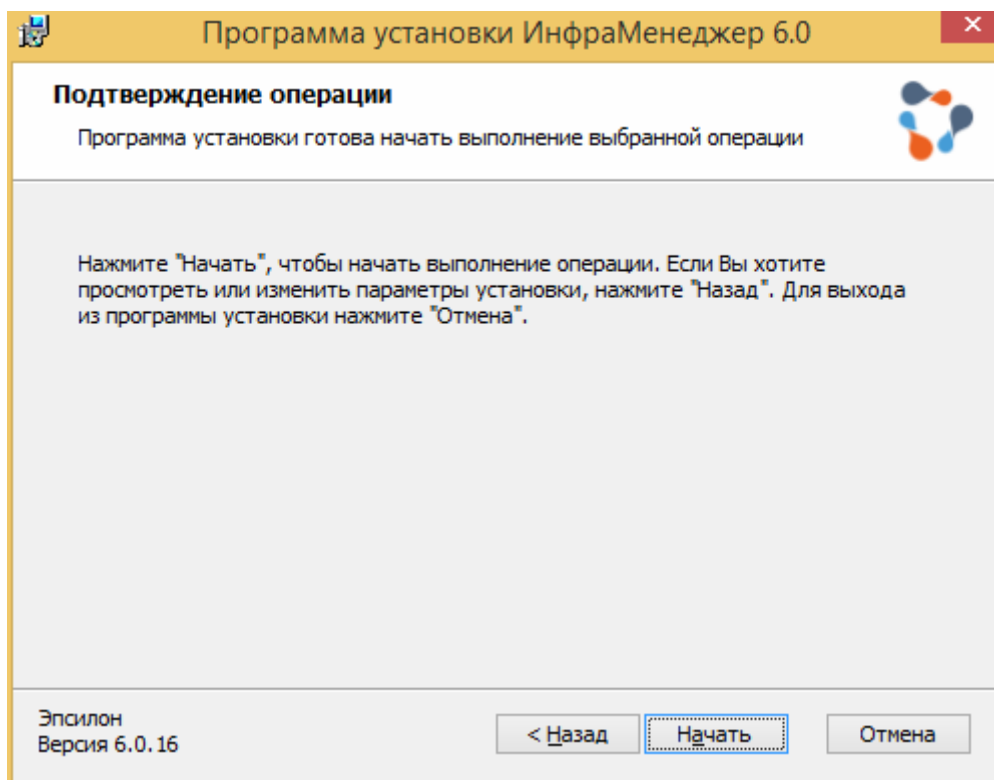


После выбора варианта установки в поле «Имя или IP-адрес сервера» нужно указать сетевое имя или его IP-адрес.

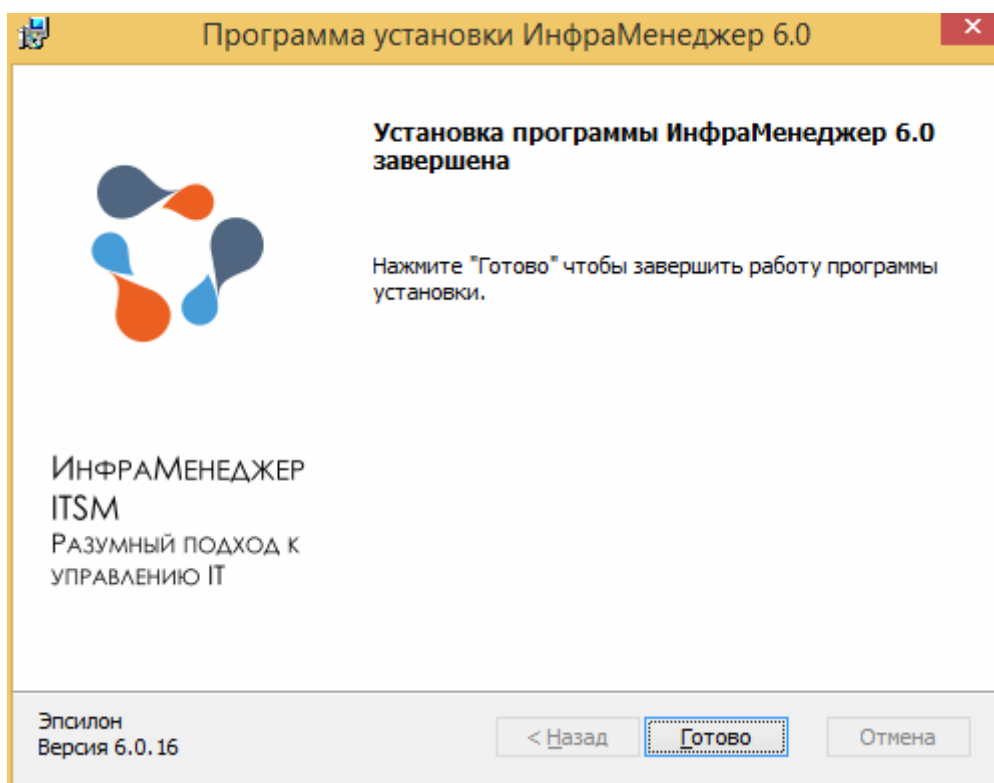


Для полной серверной установки в поле «Имя сервера» можно указать «localhost». Для установки отдельно компонент базы данных или web-интерфейса в данном поле должно быть указано **имя сервера приложений ИнфраМенеджер** (сервера, на котором будут развернуты сервисы).

Нажмите «Далее». Программа попросит Вас подтвердить начало выполнения операции по установке. Нажмите «Начать».

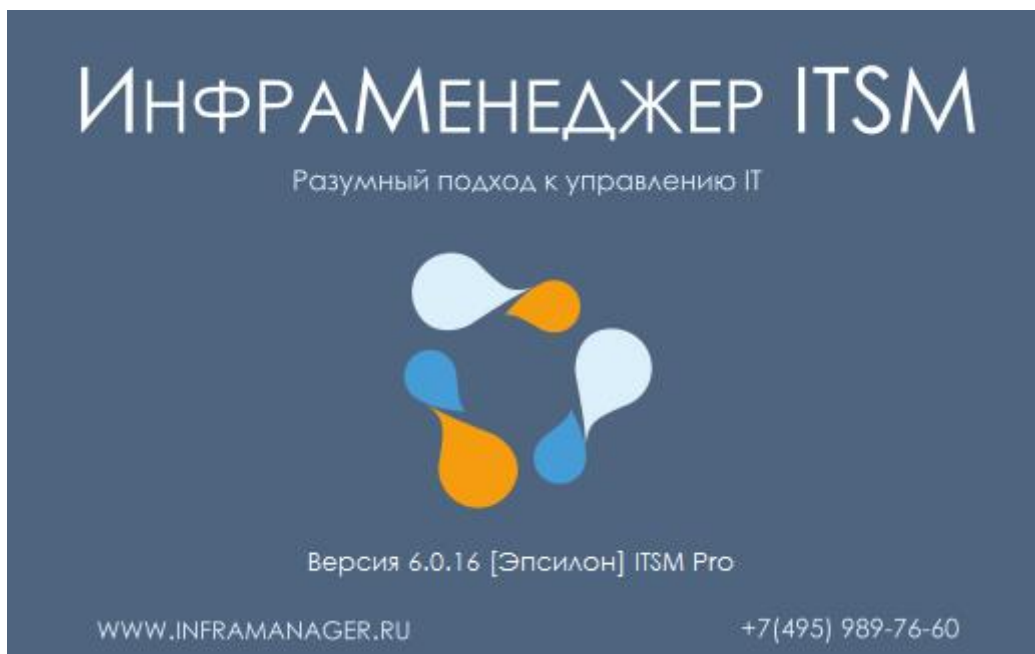


По окончании установки перед Вами появится окно об успешной установке программы ИнфраМенеджер.

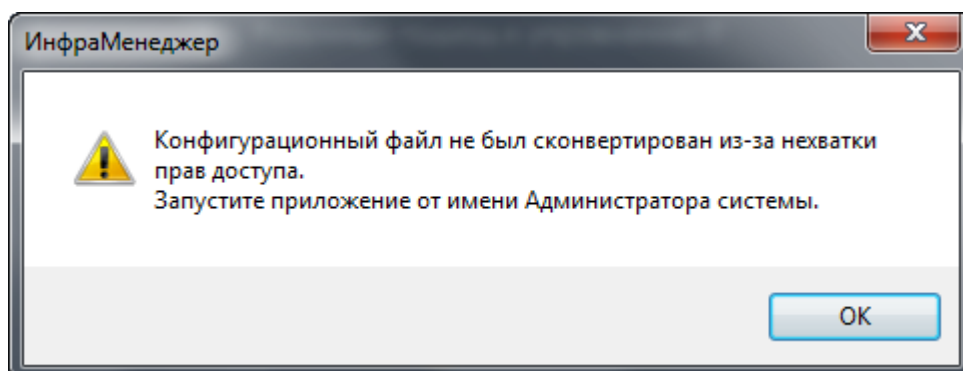


Нажмите «Готово». Система готова к запуску.

ПЕРВЫЙ ЗАПУСК СИСТЕМЫ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

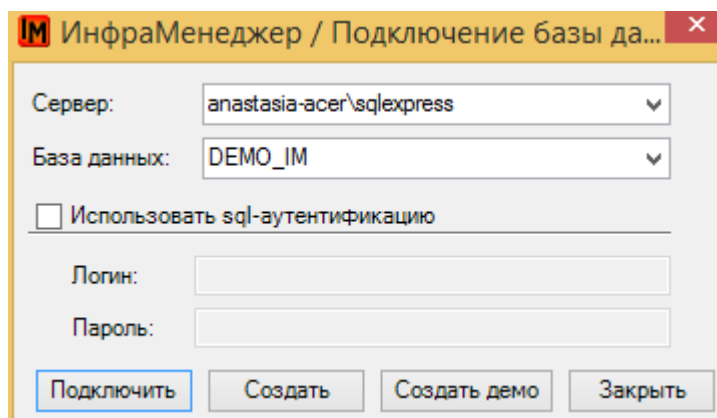


При первом запуске программы система может потребовать запуск от имени администратора (“Run as administrator/Запуск от имени администратора”). В зависимости от конфигурации инфраструктуры, бывает необходимо всегда запускать программу от имени администратора, это можно настроить в свойствах файла Inframanager.exe или его ярлыка.



Далее укажите в поле Сервер вручную или выберите из выпадающего списка экземпляр **SQL-сервера**, в поле База данных введите название будущей базы данных и нажмите «Создать демо».

Кнопка «Создать демо» создает базу данных, заполненную демонстрационными данными.



Затем система попросит выбрать папку для хранения базы данных. Выберите папку, и нажмите OK. SQL сервер должен иметь доступ к данной папке. Система ИнфраМенеджер установлена и готова к работе.

ОСОБЕННОСТИ УСТАНОВКИ С ВЫДЕЛЕННЫМ SQL-СЕРВЕРОМ

Дистрибутив ИнфраМенеджер по умолчанию предусматривает возможность установки всех компонент на одном сервере, но при желании данные компоненты можно установить на нескольких серверных машинах. К примеру: Web-интерфейс и Сервисы устанавливаются на одном сервере (при этом необходимо установить на эту машину IIS), а Компоненты БД – на другом (необходим SQL Server).

Существует два варианта установки базы данных ИнфраМенеджера на отдельном сервере:

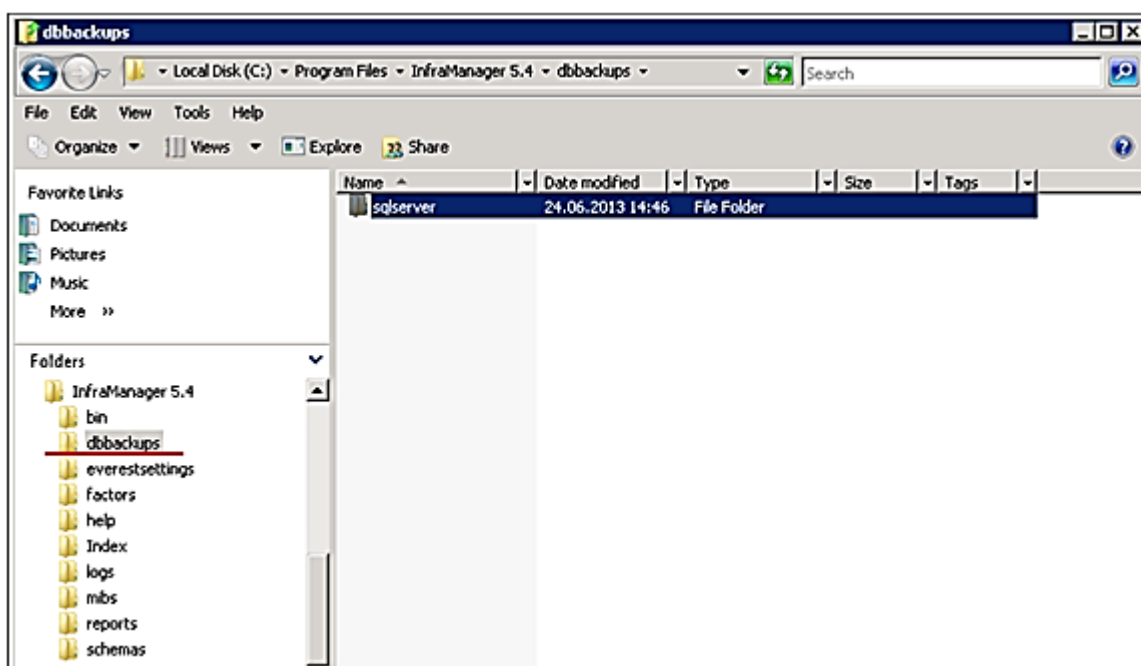
1. С помощью установки системы ИнфраМенеджер на сервер.

В данном случае, при запуске установочного файла нажмите на кнопку «Выборочная», затем «Далее».

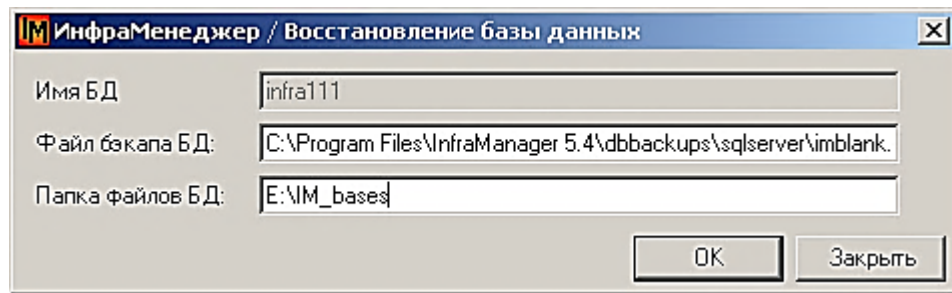
В окне выборочной установки программа предложит Вам выбрать компоненты, которые будут установлены на данном компьютере. Выберите только «Компоненты баз данных». Далее установка производится по инструкции.

2. Без установки на сервер системы ИнфраМенеджер.

Для того, чтобы работать с базой данных без установки на сервере СУБД компонент ИнфраМенеджер, сделайте следующее. На компьютере с установленной системой ИнфраМенеджер зайдите в папку установки (по умолчанию - C:\Program Files\InfraManager). Найдите подпапку \dbbackups\sqlserver и скопируйте её на SQL-сервер.



При первом запуске ИнфраМенеджер вам потребуется создать базу данных. Для этого ИнфраМенеджер предложит следующий диалог:



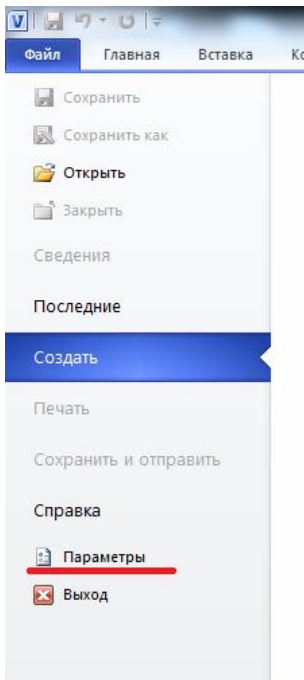
В данном диалоге выполняется связь напрямую с MS SQL, который трактует указанные пути к файлам и папкам как указанные на своем сервере.

Соответственно, в строке «Файл бэкапа БД» нужно указать путь к папке \dbbackups\sqlserver\ на выделенном сервере (скопированную в произвольное место, или по умолчанию в папке ИнфраМенеджера, см. выше варианты установки), а в строке «Папка файлов БД» вписать существующий адрес куда сохранить базу ИнфраМенеджера. Оба пути должны существовать на втором (выделенном) сервере.

ИНТЕГРАЦИЯ С VISIO

Система «ИнфраМенеджер» интегрирована с Microsoft Office Visio 2007/2010 и представляет собой графический интерфейс, сочетающий в себе удобство визуального представления и возможность управления объектами системы «ИнфраМенеджер». Правила работы с файлами Microsoft Visio подробно изложены во встроенной справке системы «ИнфраМенеджер».

НАСТРОЙКИ VISIO (НА ПРИМЕРЕ MS VISIO 2010)



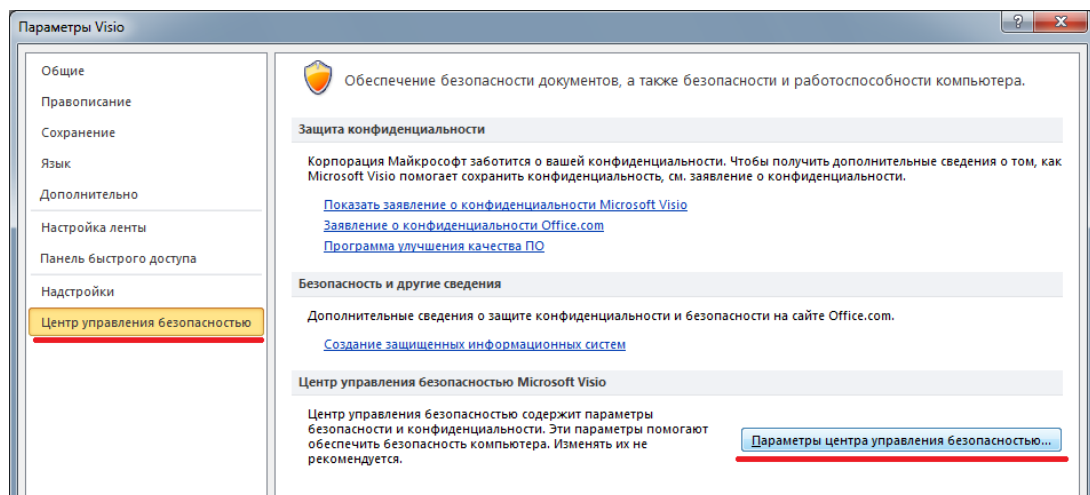
Для интеграции ИнфраМенеджер с Microsoft Visio используются макрокоманды — программы, которые исполняет Visio. Возможность выполнения макрокоманд определяется параметрами настроек безопасности Visio.

Установленный по умолчанию уровень защиты Visio блокирует выполнения макрокоманд сторонних производителей, и ИнфраМенеджер взаимодействовать с этим приложением не может. Чтобы иметь возможность просматривать поэтажные планы и графически размещать на их фоне объекты ИнфраМенеджер, настройки Visio следует должным образом изменить.

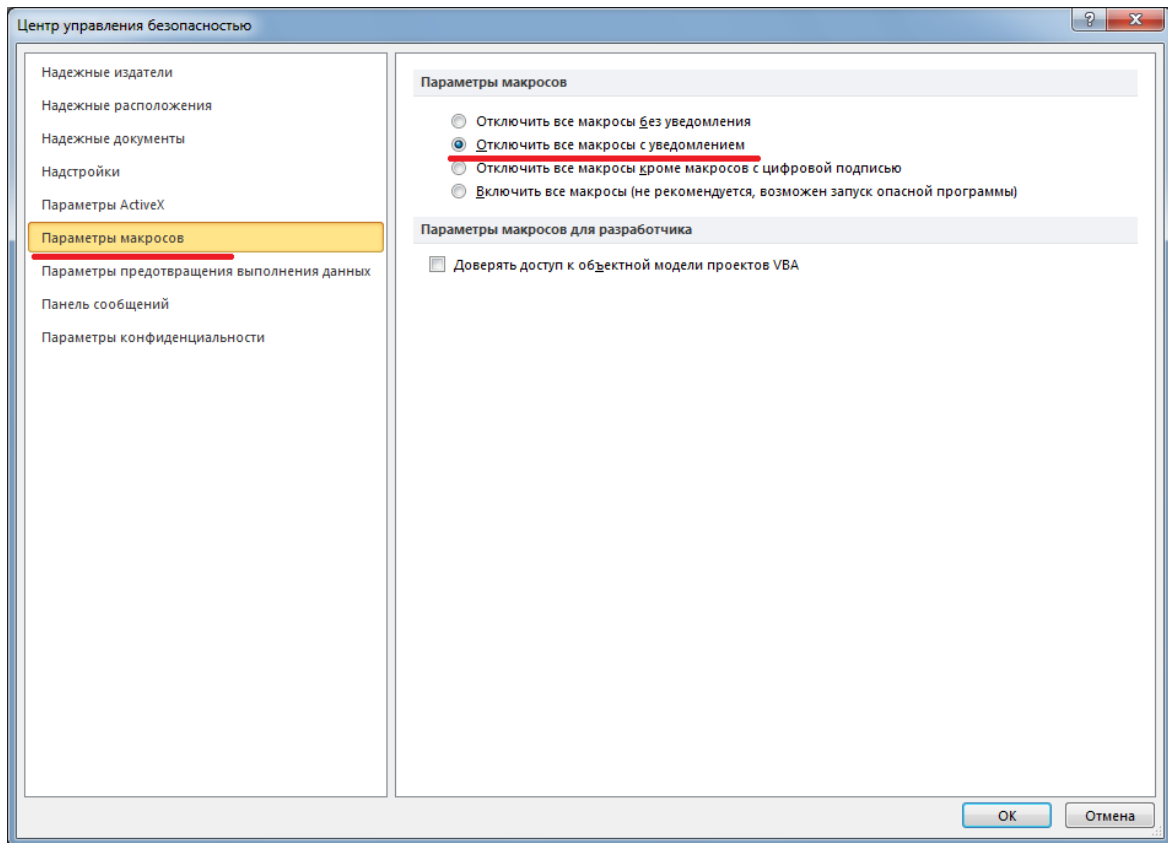
Такие изменения выполняются в пункте **Параметры** из меню **Файл**.

Для выполнения настройки Visio следует запустить как «самостоятельное» приложение, не используя ИнфраМенеджер. «План этажа» в ИнфраМенеджер в это время просматриваться не должен.

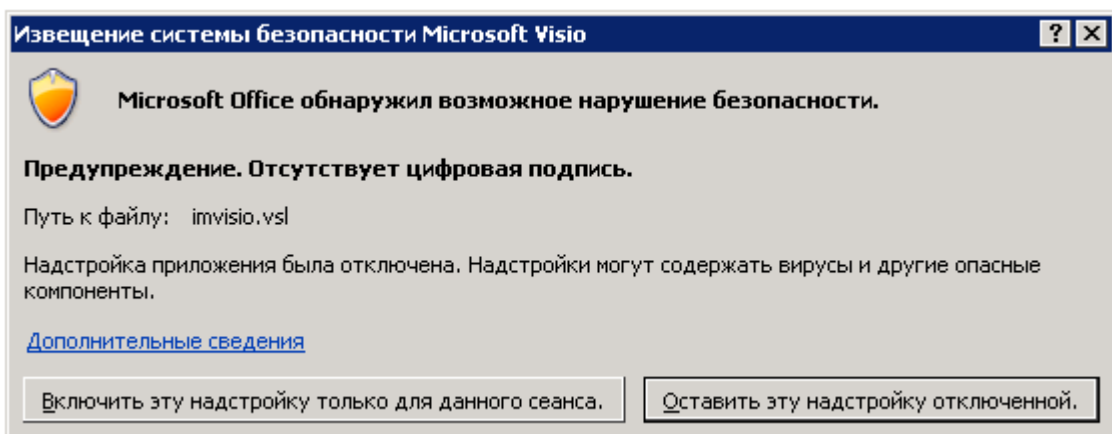
В окне **Параметры Visio** надо выбрать пункт **Центр управления безопасностью** и нажать кнопку **Параметры центра управления безопасностью**.



В следующем окне выберите пункт **Параметры макросов**. Выберите **Отключить все макросы с уведомлением**, и нажмите **Ок**.



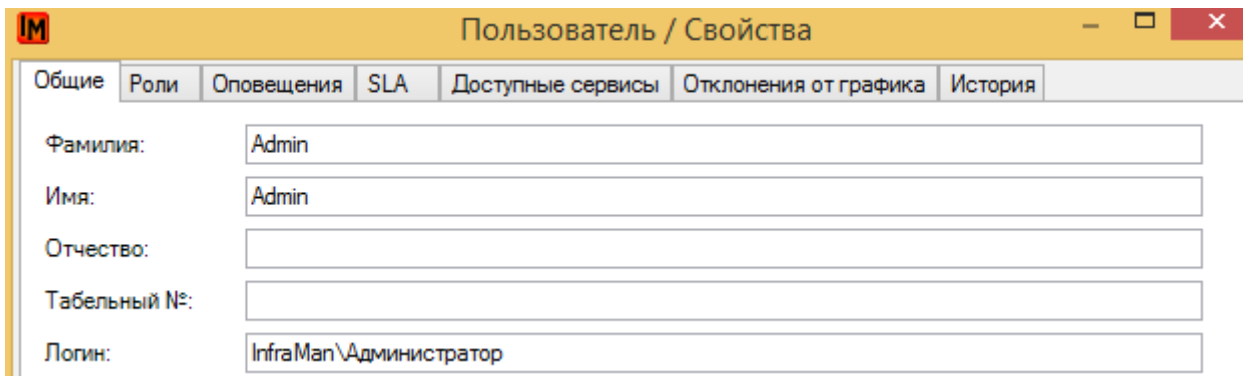
При каждом выполнении макроса системой ИнфраМенеджер, будет появляться окно оповещения центра безопасности Visio. Чтобы отменить выполнение макроса, нажмите **Оставить эту надстройку отключенной**, чтобы выполнить макрос – **Включить надстройку только для данного сеанса**.



АУТЕНТИФИКАЦИЯ ПРИ РАБОТЕ С WEB-ИНТЕРФЕЙСОМ

По умолчанию в системе используется аутентификация Windows. Для того, чтобы пользователь мог авторизоваться в своем личном кабинете в Web-интерфейсе ИнфраМенеджер, необходимо, чтобы в его свойствах (карточка пользователя в БД ИнфраМенеджер):

- 1) было правильно заполнено поле Логин (в формате <имя домена>\<имя пользователя>).



Пользователь / Свойства

Общие Роли Оповещения SLA Доступные сервисы Отклонения от графика История

Фамилия: Admin

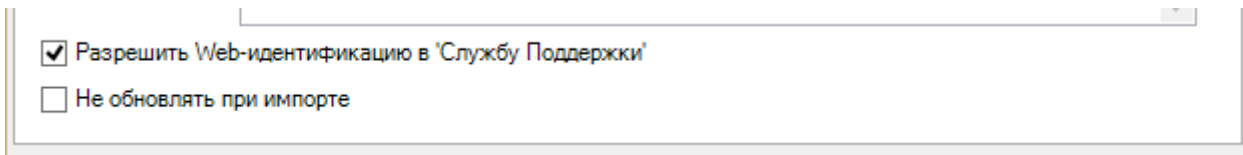
Имя: Admin

Отчество:

Табельный №:

Логин: InfraMan\Администратор

- 2) Было указано свойство «Разрешить web-идентификацию в 'Службу поддержки'»:



Разрешить Web-идентификацию в 'Службу Поддержки'

Не обновлять при импорте

Если эти условия выполнены, то для подключения к WEB-интерфейсу наберите в адресной строке браузера: <имя WEB-сервера>/inframanager.

Подробнее см. документ «**Портал службы поддержки. Руководство администратора**»

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

При установке, настройке и работе с ITSM-системой ИнфраМенеджер могут возникать вопросы, ответы на которые можно найти несколькими способами:

1. Ознакомьтесь с документацией: <http://www.inframanager.ru/download/documents/>.
2. Обратитесь в нашу службу технической поддержки:

im-support@inframanager.ru, тел. + 7(495) 989-76-60, доб. 911.

Все наши официально зарегистрированные клиенты имеют право обращаться в нашу службу технической поддержки. Техподдержка предоставляется в рабочие дни с **10.00** до **18.00** по московскому времени.

При регистрации заявки, пожалуйста, указывайте подробную информацию:

- Прикладывайте логи **C:\Program Files\InfraManager 6.x\logs**.
- Прикладывайте скриншоты.
- Максимально подробно сообщайте последовательность ваших действий, которые привели к данной проблеме.