

INSPARK SERVICE MANAGEMENT

ИНСТРУКЦИЯ ПО УСТАНОВКЕ И НАСТРОЙКЕ

Листов 14

Москва 2024г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1 Введение	3
2 Назначение и условия применения	4
2.1 Назначение системы INSPARK ITSM	4
2.2 Условия применения	4
2.3 Требования к аппаратно программной платформе	4
3 Описание операций	5
3.1 Подготовка к установке серверных компонент	5
3.1.1 Подготовка ОС	5
3.1.2 Установка и настройка J2EE сервера Tomcat и приложений INSPARK ITSM	5
3.1.3 Установка связи с сервером приложений BMC ARS	6
4. Клиентская часть	7
4.1. Условия использования	7
4.2. РАБОТА С WEB-БРАУЗЕРОМ	7
4. 3. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА МОБИЛЬНОГО КЛИЕНТА	7
Установка мобильного клиента	7
Описание интерфейса и работа с мобильным приложением: авторизация в мобильном клиенте	8
Описание интерфейса	9
Поиск инцидента и применение фильтров	10
Просмотр результатов поиска	11
Просмотр и изменение подробной информации об инциденте	11
Создание инцидента	13

1 ВВЕДЕНИЕ

В настоящем документе описаны действия администратора системы INSPARK ITSM по установке и настройке серверных компонент системы.

INSPARK ITSM предоставляется в виде публичной (общедоступной) облачной услуги по модели подписки, либо в виде услуги в частном облаке Пользователя.

Материал ниже предназначен для выполнения работ по установке и настройке INSPARK ITSM только в частном облаке Пользователя.

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Назначение системы INSPARK ITSM

INSPARK ITSM это комплексная система управления ИТ-службой и автоматизации процессов предоставления ИТ-сервисов пользователям. Решение создано в полном соответствии с ITSM-подходом и поддержкой рекомендаций библиотеки ITIL.

INSPARK ITSM предоставляется как услуга, для следующих процессов ITSM:

- Управление инцидентами и заданиями;
- Управление запросами на обслуживание;
- Управление каталогом услуг;
- Управление уровнем обслуживания.

2.2 Условия применения

Для сетевого взаимодействия на межсетевых экранах должны быть открыты следующие порты в соответствующих направлениях:

Исходящий адрес	Входящий адрес:порт	пояснение
IP INSPARK ITSM	185.98.83.76:7777	Взаимодействие с облачным сервером приложений

2.3 Требования к аппаратно программной платформе

В разделе даны минимальные требования к аппаратным и программным средам для работы компонент INSPARK ITSM. в варианте облачного решения:

- 1 сервер с 4 CPU CORE, 8 Gb RAM, 25 Gb disk;
- ОС Ubuntu Server 15.x и выше, Windows Server 2008 и выше;
- Java 1.8 или выше;
- Apache Tomcat 9.

3 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

3.1 Подготовка к установке серверных компонент

3.1.1 Подготовка ОС

3.1.1.1 ОС Windows

Проверить версию ОС

Версия ОС должна быть не ниже Windows Server Standard 2008

Выполнить установку всех последних обновлений ОС

3.1.1.2 Установка JAVA

Рекомендуем использовать официальную версию Java, распространяемую компанией Oracle

Установить JAVA 8

Проверить версию: java -version

3.1.2 Установка и настройка J2EE сервера Tomcat и приложений INSPARK ITSM

Скачиваем дистрибутив с официального сайта:

```
https://tomcat.apache.org/download-90.cgi
```

Переходим в каталог загрузки и извлекаем архив в каталог установки

```
C:\apache-tomcat-9.0.13\
```

После установки настраиваем Tomcat. Запускаем настройку через CMD или “Configure Tomcat” из меню ОС “Пуск” :

```
В CMD C:\apache-tomcat-9.0.13\bin\tomcat9w.exe
```

на вкладке “Java” снимаем “Use default” и указываем путь к jvm.dll:

```
Java Virtual Machine: C:\Program Files\Java\jre1.8.0_191\bin\server\jvm.dll
```

Регистрируем в качестве службы процесс Tomcat:

```
C:\apache-tomcat-9.0.13\bin\service.bat install tomcat9
```

Переводим службу в режим автоматического запуска и убеждаемся, что служба работает и запускается из-под системной учетной записи ОС

(Опционально) Задаем параметры отвечающие за производительность(в случае работы с большим количеством пользователей) на вкладке “Java” “Configure Tomcat”:

```
для “Initial memory pool” указываем 4096 MB,
```

```
“maximum memory pool” 8192 MB
```

(Опционально) Настроить журналирование на вкладке “Java” добавляем строчки в поле Java Options:

```
-Dlog4j.configurationFile=C:\apache-tomcat-9.0.13\conf\log4j2.xml  
-Dlog4j.configuration=C:\apache-tomcat-9.0.13\conf\log4j.xml
```

Скачать дистрибутив INSPARK ITSM <ftp://ftp.infsys.ru>, пользователь inspark, пароль inspark1112.

Из дистрибутива копируем log4j2.xml и log4j.xml в каталог C:\apache-tomcat-9.0.13\conf и создаем каталоги:

```
C:\Courier\Logs  
C:\Courier\Reports  
C:\Courier\Logo  
C:\Courier\SRM  
C:\Courier\Temp
```

Копируем приложения из состава дистрибутива:

```
client.war  
srm.war,  
birt.war
```

в каталог установки приложений Tomcat:

```
C:\apache-tomcat-9.0.13\webapps\
```

3.1.3 Установка связи с сервером приложений BMC ARS

Из дистрибутива скопировать файл ITSMLib.properties в директорию установки Tomcat C:\apache-tomcat-9.0.13\conf, проверить, что в файле установлены параметры:

```
ARSServerName= 185.98.83.76  
ARSServerPort=7777
```

Перезапустить службу “Apache Tomcat 9.0 tomcat9”

Проверить, что приложения доступны по адресам:

```
http://localhost:8080/client  
http://localhost:8080/srm
```

Произвести заход на сайты при помощи предоставленной учетной записи или зарегистрировать нового пользователя используя установленное приложение. Документация на приложение <https://docks02.inspark.ru/doku.php>.

4. Клиентская часть

4.1. Условия использования

Для использования INSPARK ITSM пользователю достаточно иметь web-браузер, либо установить мобильный клиент INSPARK.

INSPARK ITSM поддерживает версии браузеров Chrome, Firefox Mozilla, MS IE, MS Edge.

Мобильный клиент доступен для iOS и Android.

Применение web браузера рекомендуется для задач администрирования, выполнение массовых операций по поиску, изменению, отчетности.

Мобильный клиент поддерживает функциональность управления инцидентами и запросами на обслуживание.

В данном документе представлено описание по доступу к демо-среде INSPARK ITSM. Данная инструкция создана специально для проведения экспертной проверки и имеет ограниченный срок действия.

4.2. РАБОТА С WEB-БРАУЗЕРОМ

Система поддерживает следующие версии браузеров:

- Chrome версия 65 и выше;
- Firefox Mozilla версия 60 и выше;
- MS Internet Explorer версия 11 и выше.

Использование других браузеров возможно, но их совместимость не тестировалась.

Для доступа к демо среде INSPARK ITSM следует выполнить следующие шаги:

ШАГ 1. Загрузить браузер и перейти на адрес demo02.inspark.ru

ШАГ 2. Ввести логин/пароль

ШАГ 3. Логин пользователя предоставляет права администратора Компании «Головная компания».

ШАГ 4. Перейдите в приложение управление запросами на обслуживание (см. документацию), и проверьте функции процесса управления запросами на обслуживание.

4.3. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА МОБИЛЬНОГО КЛИЕНТА

Установка мобильного клиента

В случае, если ваше устройство работает на ОС Android, то необходимо открыть Google Play Market, с помощью поиска найти приложение Inspark и его установить (рисунок 1).

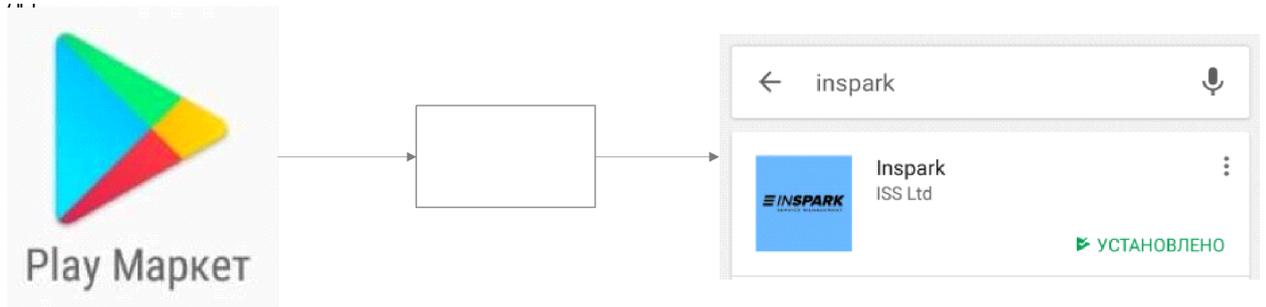


Рисунок 1 – Установка Inspark для Android

В случае, если ваше устройство работает на iOS, то необходимо открыть App Store, с помощью поиска найти приложение Inspark и его установить (рисунок 2).

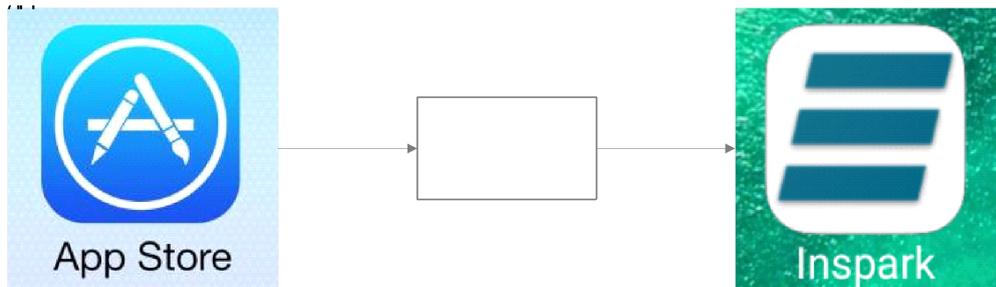


Рисунок 2 – Установка Inspark для iOS

Вне зависимости от платформы вашего мобильного устройства, основной функционал, меню и работа с программой не отличаются. По этой причине далее работа в Inspark будет рассматриваться без привязки к типу платформы и ОС мобильного устройства.

Описание интерфейса и работа с мобильным приложением: авторизация в мобильном клиенте

При запуске приложения предлагается ввести наименование сервера, логин и пароль (рисунок 3).

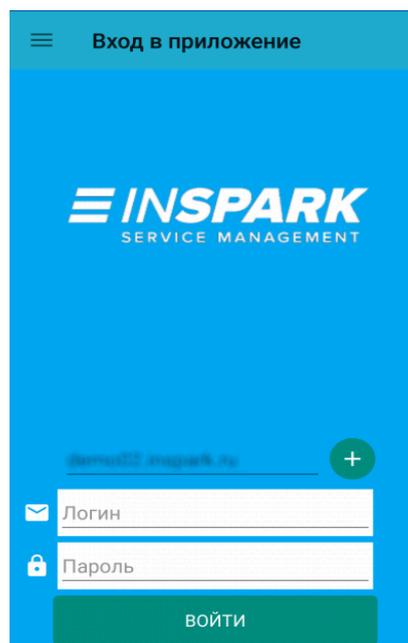


Рисунок 3 – Вход в приложение

Необходимо ввести данные и нажать кнопку «Войти» (рисунок 4).

Описание интерфейса

При успешном входе открывается главная страница мобильного клиента - список инцидентов (рисунок 6).

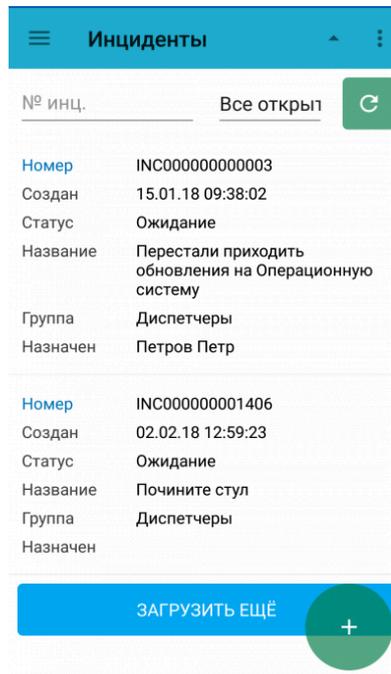


Рисунок 6 – Список инцидентов

Для открытия меню сортировки инцидентов нажмите кнопку , которая находится в правом верхнем углу экрана (рисунок 7).

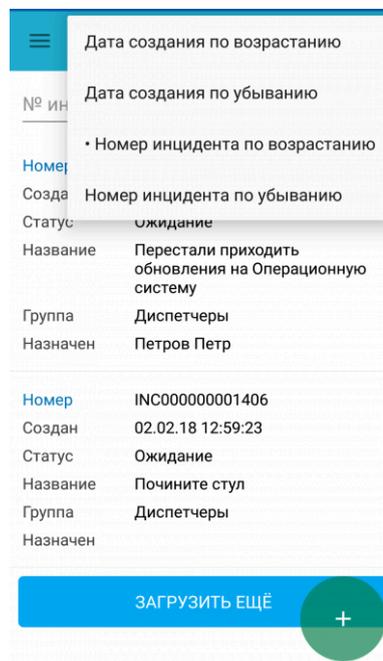


Рисунок 7 - Меню сортировки инцидентов

Для сортировки инцидентов по убыванию/возрастанию необходимо нажать кнопку , которая находится в правом верхнем углу экрана.

Для вызова главного меню приложения необходимо нажать кнопку , которая находится в левом верхнем углу экрана (рисунок 8).

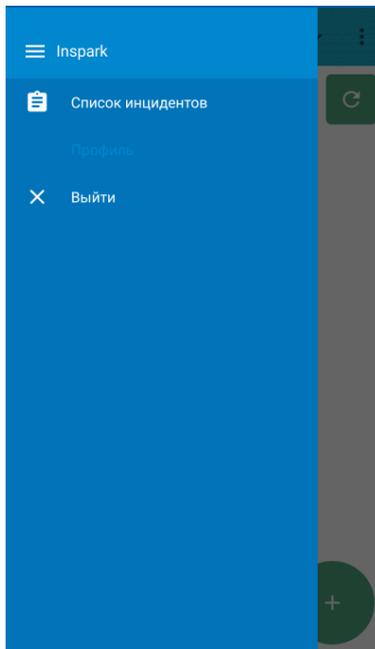


Рисунок 8 – Главное меню приложения

Поиск инцидента и применение фильтров

Вы можете выполнить поиск инцидента по его уникальному номеру, заполнив поле «№ инц.», а также использовать фильтры по статусу.

Для изменения фильтра по статусу, нажмите на фильтр по умолчанию - «Все открытые», выберите из списка необходимый статус (рисунок 9).

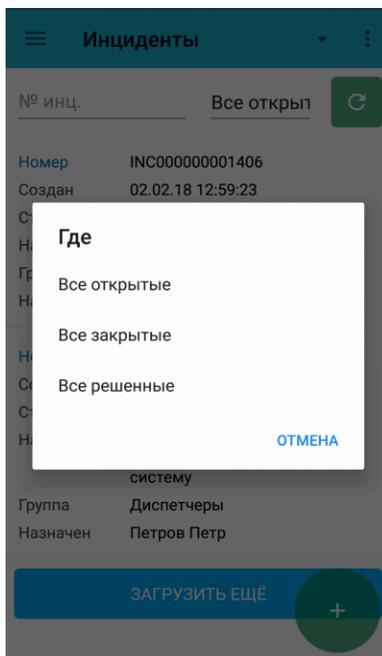
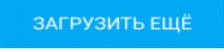


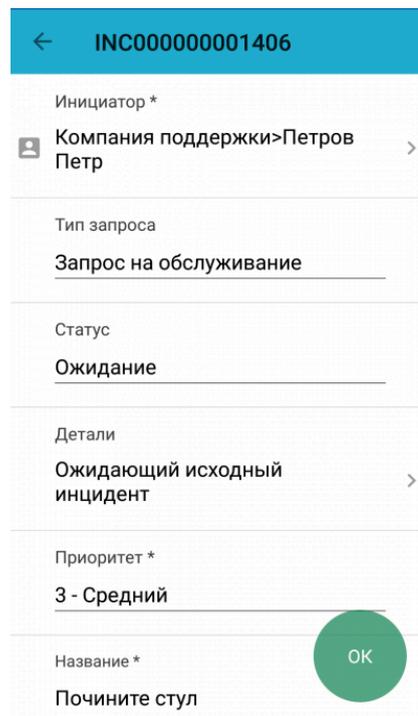
Рисунок 9 – Фильтр по статусу

Просмотр результатов поиска

Результаты поиска отображаются в списке инцидентов на главном экране. Если результат поиска не помещается в видимую область экрана, нажмите кнопку  и прокрутите вниз.

Просмотр и изменение подробной информации об инциденте

Выберите инцидент в списке, и нажмите кнопку , откроется детальная информация о выбранном инциденте (рисунок 10, 11, 12).



← INC000000001406	
Инициатор *	Компания поддержки > Петров Петр >
Тип запроса	Запрос на обслуживание
Статус	Ожидание
Детали	Ожидающий исходный инцидент >
Приоритет *	3 - Средний
Название *	Почините стул

Рисунок 10 – Детальная информация

Инициатор * - Компания и ФИО инициатора инцидента;

Тип запроса - Инцидент / Запрос на обслуживание / Запрос на изменение / Жалоба\предложение;

Статус - Новый / Назначен / Выполняется / Ожидание / Решен / Закрыт / Отменен;

Детали - Уточняющий текущий статус атрибут;

Приоритет* - Критический / Высокий / Средний / Низкий;

Название - Текстовое поле с кратким наименованием запроса.

← INC000000001406

Название *

Почините стул

Описание

Пожалуйста

Крайний срок

Группа

Диспетчеры

Исполнитель

Выбрать

Решение

OK

Рисунок 11 – Детальная информация

Описание - Текстовое поле с подробным описанием запроса;

Крайний срок - Дата;

Группа - Назначение запроса ответственной группе поддержки;

Исполнитель - Назначение запроса конкретному лицу в выбранной группе поддержки;

Решение - Текстовое поле с подробным описанием применённого решения к запросу.

← INC000000001406

Решение

Категоризация

Продуктовая

Выбрать

Операционная

Устранение ошибки (дефекта)>Исследование проблемы

Сервис

Выбрать

OK

Рисунок 12 - Детальная информация

Категоризация **Продуктовая** - Меню выбора продуктовой категоризации;

Категоризация **Операционная** - Меню выбора операционной категоризации;

Сервис - Меню выбора сервиса/бизнес-услуги по которой заведен запрос.

Кнопка «**ОК**» служит для применения изменений и возврата в предыдущее меню.

Создание инцидента

Если вы намерены создать новый инцидент, нажмите пиктограмму  для перехода в режим создания. Состав и назначение полей идентичны режиму изменения инцидента.

Однако следует обратить внимание, что следующий набор полей - обязательный для заполнения:

Инициатор;

Приоритет;

Название.

(поля обязательные для заполнения отмечаются звездочкой *).

Когда все данные для создания нового инцидента введены, нажмите «ОК» - инцидент создан.