



ассистент

БЕЗОПАСНОЕ УДАЛЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ

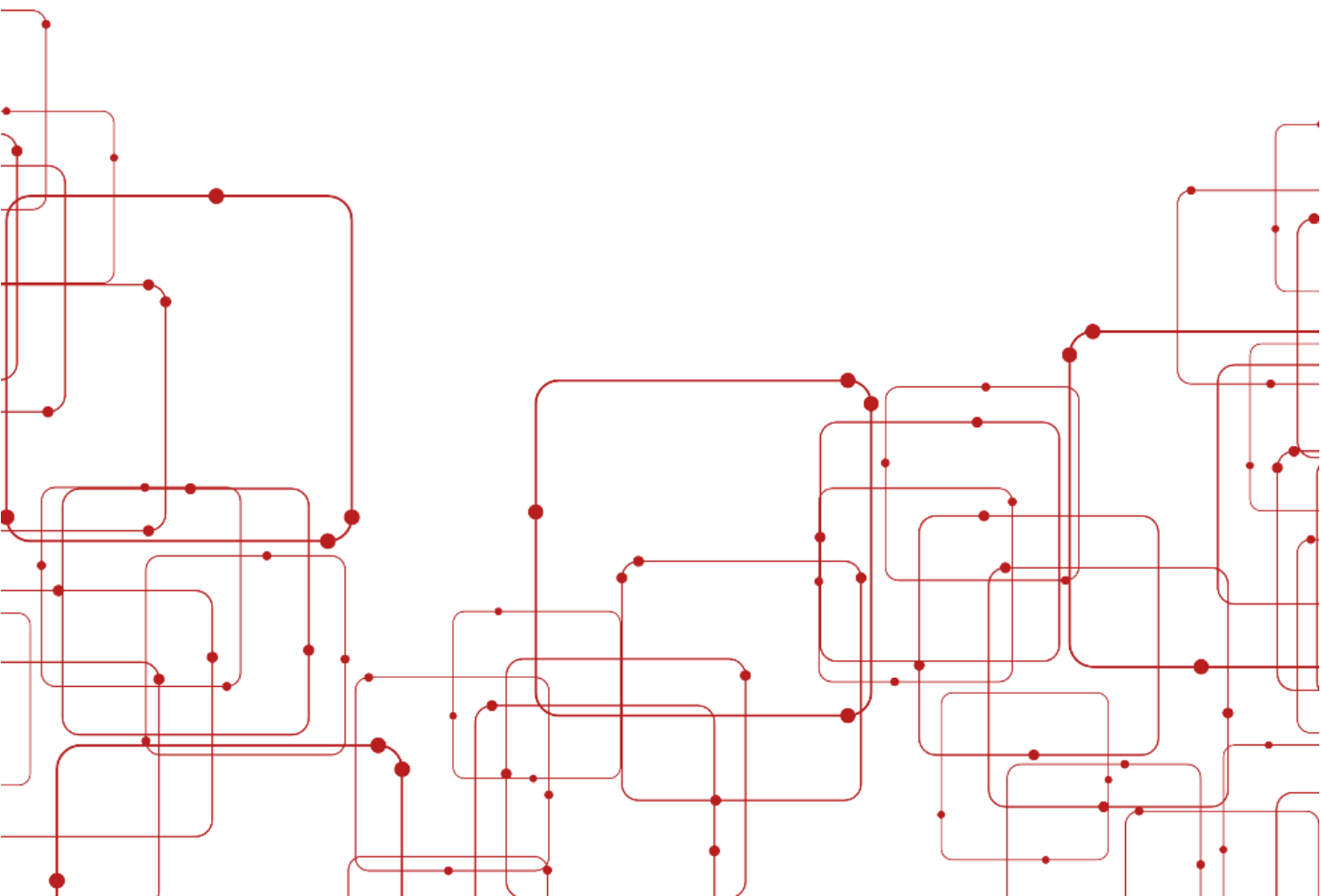
руководство пользователя КЛИЕНТСКОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

РЕДАКЦИЯ: Корпорация+ФСТЭК

ВЕРСИЯ: 5.6

Воронеж

редакция от 19 ноября 2024 г.



Аннотация

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя программного обеспечения **Клиентское приложение** системы удаленного мониторинга и управления **Ассистент**.

В руководстве пользователя описаны общие принципы работы с программным обеспечением, порядок действий пользователей при выполнении операций в рамках определенных полномочий. Функционал **Клиентского приложения** может быть ограничен в зависимости от редакции **Ассистент**.

Руководство пользователя основано на том предположении, что вся необходимая для функционирования **Ассистент** инфраструктура развернута и готова к использованию, а **Клиентское приложение** уже установлено на вашем компьютере. Если вам необходима помощь в установке **Клиентского приложения**, обратитесь к документу **Руководство администратора**.

Содержание

1. Общие сведения.....	8
1.1. Назначение клиентского приложения	8
1.2. Принцип работы	8
2. Главное окно Ассистент.....	10
2.1. Основные элементы управления	10
2.1.1. Заголовок окна	10
2.1.2. Строка состояния	10
2.1.3. Элементы управления	11
2.2. Интерфейс неавторизованного пользователя	11
2.3. Интерфейс авторизованного пользователя	12
2.4. Особенности интерфейса устройства, состоящего в организации	12
3. Соединение с удаленным устройством.....	13
3.1. Подключение к устройству	13
3.2. Прием входящих соединений	14
3.3. Соединения	15
3.4. Панель Управление исходящего соединения	16
3.4.1. Панель Управление входящего соединения	18
4. Модули управления.....	19
4.1. Модуль Управление	19
4.1.1. Управление рабочим столом удаленного устройства	19
4.1.2. Всплывающая панель со списком подключений	20
4.1.3. Особенности управления экраном Android-устройств	21
4.1.4. Панель окна Управление	21
4.1.5. Параметры удаленного управления	24
4.2. Обмен файлами	25
4.2.1. Поиск файлов	26
4.2.2. Протокол действий	28
4.2.3. Панель функциональных клавиш	28
4.3. Редактор реестра	29
4.4. Диспетчер задач	29
4.5. Диспетчер устройств	30
4.5.1. Установка сетевого принтера	31
4.6. Информация о системе	32
4.7. Командная строка	33
4.8. Управление питанием	35

4.9.	Чат	36
4.9.1.	Интерфейс модуля Чат	38
4.9.2.	Отправка текстового сообщения	39
4.9.3.	Редактирование исходящего сообщения	39
4.9.4.	Удаление исходящего сообщения	39
4.9.5.	Настройки чата	40
4.10.	Включить удаленную печать	40
4.11.	Режим рисования	41
4.12.	Журнал операций	42
5.	Вход в систему.....	44
5.1.	Регистрация	44
5.2.	Авторизация	45
5.2.1.	Авторизация посредством учетной записи Ассистент	45
5.2.2.	Авторизация посредством учетной записи Active Directory	46
5.3.	Восстановление пароля	46
6.	Профиль.....	48
6.1.	Двухфакторная аутентификация	49
7.	Настройки.....	50
7.1.	Лицензия	50
7.1.1.	Активация лицензии	51
7.2.	Безопасность	52
7.2.1.	Настройки безопасности	52
7.2.2.	Динамический пароль	52
7.2.3.	Фиксированный пароль	53
7.2.4.	Разрешить аутентификацию Windows	53
7.2.5.	Правила доступа к устройству	54
7.2.6.	Доступ по сертификатам	56
7.2.7.	Уведомления	57
7.3.	Управление	57
7.3.1.	Удаленный рабочий стол	58
7.3.2.	Обмен файлами	59
7.3.3.	Командная строка	59
7.3.4.	Наименование устройства	59
7.4.	Протоколы	59
7.5.	Параметры сети	61
7.5.1.	Собственный ID-сервер	61
7.5.2.	Контроль подлинности сервера	62

7.5.3.Использовать собственный файл с корневыми сертификатами	62
7.5.4.Настройки прокси-сервера	64
7.6. Постоянный доступ	64
7.6.1.Особенности работы в RDP-сессии	65
7.7. Чат, голос и видео	66
7.8. Дополнительно	67
7.9. О программе	69
7.9.1.Автоматическое обновление	69
7.9.2.Ручная проверка обновлений	69
7.9.3.Написать в техподдержку	70
7.10. Устройство в составе организации	70
8. Устройства.....	72
8.1. Просмотр списка устройств	73
8.2. Подключение к устройству	73
8.3. Управление списками устройств	74
9. Администрирование.....	76
9.1. Справочник устройств	78
9.1.1.Создание организации	79
9.1.2.Редактирование организации	79
9.1.3.Политики доступа организации	80
9.1.4.Политики мониторинга организации	88
9.2. Active Directory	91
9.2.1.Параметры подключения к Active Directory	91
9.2.2.Управление устройствами	92
9.2.3.Прямое управление устройствами, входящими в Active Directory .	93
9.2.4.Удаленная установка на устройства, входящие в Active Directory	94
9.2.5.Удаленная установка на устройства, не входящие в Active Directory.....	95
9.3. Поиск устройств в сети	97
9.3.1.Поиск устройств в локальной сети	97
9.3.2.Управление устройствами	98
9.4. Инвентаризация	98
9.4.1.Сбор данных с устройств	101
9.4.2.Анализ данных	102
9.4.3.Просмотр информации о сеансах сбора	104
9.4.4.Сравнение изменений	104
9.5. Подключение к устройству	106

10. Техническая поддержка.....	107
10.1. Подача заявок в техподдержку	108
10.1.1. Повторное открытие заявки	109
10.1.2. Оценка обслуживания	110
10.2. Обработка заявок	110
10.2.1. Принятие заявки в работу	110
10.2.2. Отклонение заявки	111
10.2.3. Отработка заявки	112
11. Клиентское приложение для Android-устройств	Ошибка! Закладка не определена.
11.1. Главное окно и элементы управления	Ошибка! Закладка не определена.
11.2. Интерфейс неавторизованного пользователя	Ошибка! Закладка не определена.
11.3. Интерфейс авторизованного пользователя	Ошибка! Закладка не определена.
11.4. Модули управления	Ошибка! Закладка не определена.
11.5. Особенности управления удаленными устройствами	Ошибка! Закладка не определена.
11.6. Настройки	Ошибка! Закладка не определена.

Список иллюстраций

Рисунок 1	Окно Клиентского приложения неавторизованного пользователя . . .	10
Рисунок 2	Окно Введите пароль для доступа к устройству	13
Рисунок 3	Окно Входящее соединение	15
Рисунок 4	Выбор модуля управления	16
Рисунок 5	Окно модуля Управление рабочим столом	20
Рисунок 6	Уведомление со списком управляющих устройств	20
Рисунок 7	Всплывающая панель К вам подключены	20
Рисунок 8	Окно модуля Управления Android-устройством	21
Рисунок 9	Панель Параметры удаленного управления	24
Рисунок 10	Окно модуля Обмен файлами	26
Рисунок 11	Окно поиска файлов	27
Рисунок 12	Окно результатов поиска файлов	27
Рисунок 13	Окно модуля Редактор реестра	29
Рисунок 14	Окно модуля Диспетчер задач	30
Рисунок 15	Окно модуля Диспетчер устройств	31
Рисунок 16	Вкладка Принтеры Диспетчера устройств	32
Рисунок 17	Окно модуля Информация о системе	33
Рисунок 18	Окно модуля Командная строка	34
Рисунок 19	Окно модуля Управление питанием	36
Рисунок 20	Окно модуля Чат	37
Рисунок 21	Панель инструментов рисования	41
Рисунок 22	Окно Журнал выполненных операций	42
Рисунок 23	Панель Регистрация	44
Рисунок 24	Панель Вход в систему	45
Рисунок 25	Панель Восстановление пароля	47
Рисунок 26	Панель Профиль	48
Рисунок 27	Панель Лицензия	51
Рисунок 28	Панель Безопасность	52
Рисунок 29	Окно Фиксированный пароль недостаточно надежен Ошибка! Закладка не определена.	
Рисунок 30	Панель Правила доступа	55
Рисунок 31	Панель Сертификаты	57
Рисунок 32	Панель Управление	58
Рисунок 33	Панель Удаленный рабочий стол	58
Рисунок 34	Панель Протоколы	60
Рисунок 35	Панель Параметры сети	61
Рисунок 36	Вкладка Путь сертификации окна Сертификат	63
Рисунок 37	Панель Настройки, раздел Постоянный доступ	65
Рисунок 38	Панель Чат, голос и видео	66
Рисунок 39	Панель дополнительно	67
Рисунок 40	Окно Обновление	69
Рисунок 41	Окно Приглашение в организацию	71
Рисунок 42	Панель Устройства	72
Рисунок 43	Панель Устройство	73
Рисунок 44	Окно Введите пароль для доступа к устройству	74
Рисунок 45	Окно Администрирование – Справочник устройств	76
Рисунок 46	Окно Добавление новой организации	79
Рисунок 47	Окно Редактирование организации	80

Рисунок 48	Окно Редактирование организации. Вкладка Политики доступа...	81
Рисунок 49	Окно Добавление новой политики. Вкладка Атрибуты.....	82
Рисунок 50	Окно Добавление новой политики. Вкладка Правила доступа.....	83
Рисунок 51	Окно Добавление новой политики. Вкладка Безопасность.....	84
Рисунок 52	Окно Добавление новой политики. Вкладка Протоколирование.....	86
Рисунок 53	Окно Добавление новой политики. Вкладка Ограничения.....	87
Рисунок 54	Окно Редактирование организации. Вкладка Политики мониторинга	88
Рисунок 55	Окно Добавление новой политики. Вкладка Атрибуты.....	90
Рисунок 56	Окно Добавление новой политики. Вкладка Мониторинг.....	90
Рисунок 57	Окно Администрирование – Active Directory.....	92
Рисунок 58	Окно Администрирование – Active Directory. Контекстное меню.	93
Рисунок 59	Окно Администрирование – Active Directory. Удаленная установка	94
Рисунок 60	Окно Удаленная установка.....	95
Рисунок 61	Окно Администрирование – Active Directory. Удаленная установка	96
Рисунок 62	Окно Удаленная установка без использования Active Directory.	96
Рисунок 63	Окно Поиск устройств в сети.....	97
Рисунок 64	Окно Администрирование – Инвентаризация. Вкладка Просмотр...	98
Рисунок 65	Окно Настройка колонок.....	103
Рисунок 66	Окно Новое представление.....	103
Рисунок 67	Окно календаря.....	105
Рисунок 68	Окно Введите пароль для доступа к устройству.....	106
Рисунок 69	Окно Заявки в техподдержку.....	107
Рисунок 70	Окно Заявка в техподдержку. Создание заявки.....	109
Рисунок 71	Окно заявка техподдержку. Обработка заявки.....	111
Рисунок 72	Окно управления удаленным устройством	Ошибка! Закладка не определена.
Рисунок 73	Меню Клиентского приложения для Android-устройств.....	Ошибка! Закладка не определена.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Система удаленного мониторинга и управления «Ассистент» (далее – Система) предназначена для удаленного мониторинга, управления, обслуживания персональных компьютеров и серверов, организации и оказания удаленной технической поддержки, организации удаленной работы и обучения.

Система состоит из **серверной** и **клиентской** частей. Серверная часть включает **Личный кабинет**, клиентская состоит из **Клиентского приложения**.

Функционал **Клиентского приложения** может быть ограничен в зависимости от редакции **Системы**.

Клиентское приложение доступно на русском и английском языках. Выбор языка интерфейса производится на основе настроек языкового пакета операционной системы.

Изменение языка интерфейса вручную описано в пункте 7.8 Дополнительно.

1.1. Назначение клиентского приложения

Клиентское приложение предназначено для удаленного управления рабочими станциями и серверами, обмена файлами, организации текстовых и голосовых чатов. **Клиентское приложение** позволяет организовать работу службы технической поддержки, обеспечивая автоматизацию подачи и обработки заявок на обслуживание.

Клиентское приложение работает в операционных системах семейств Windows и Linux под управлением службы (демона), что обеспечивает доступ к устройству сразу после загрузки операционной системы (при включенной настройке **Разрешить неконтролируемый доступ**).

1.2. Принцип работы

При первом запуске **Клиентского приложения** после успешного подключения к инфраструктуре **Системы** генерируется **Ваш идентификатор** – уникальный номер устройства, на котором запущено **Клиентское приложение**. Ваш идентификатор можно сравнить с номером телефона, зная который вы всегда сможете «дозвониться» до устройства.

Сообщив партнеру **Ваш идентификатор** и **Пароль**, вы предоставите ему возможность установить **соединение** с устройством. После установки соединения управление устройством осуществляется посредством **модулей управления**.

Примечание: Правила доступа к устройству, включая необходимость подтверждения запуска модулей управления, могут быть настроены посредством **Личного кабинета**. Подробнее о правах доступа в документе **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

В качестве **идентификатора** может быть использован **IP-адрес** или **имя** устройства.

Примечание: В случае, если устройство находится **в домене**, при использовании в качестве идентификатора **имени устройства** необходимо указывать префиксом **имя домена**, например, **домен\имя_устройства**.

2. ГЛАВНОЕ ОКНО АССИСТЕНТ

В главе рассматриваются основные элементы управления и особенности интерфейса **Клиентского приложения** в разных режимах функционирования.

Главное окно предназначено для доступа к основным функциям **Клиентского приложения**.

2.1. Основные элементы управления

2.1.1. Заголовок окна

Заголовок главного окна содержит элементы управления:

	Изменение размера главного окна Ассистент .
	Свернуть Ассистент в системный трей.
	Закреть Ассистент .

Примечание: Набор элементов управления **Клиентского приложения** **изменяется** в зависимости от состояния авторизации пользователя, активации лицензии, изменения настроек администратором **Системы**.

2.1.2. Строка состояния

Строка состояния находится внизу главного окна и содержит индикатор состояния соединения **Клиентского приложения** с инфраструктурой **Системы**.

Индикатор состояния может принимать следующие значения:

- **Зеленый:** «Готов к работе». Вы можете установить исходящее или принять входящее соединение.
- **Серый:** «Соединяемся» «Подключаемся», «Получение настроек», «Введите код» и другие сервисные статусы. Они отображают ход выполнения операций и иллюстрируют не явные действия **Клиентского приложения**.
- **Желтый:** «Ожидание устройства», «Ожидание подтверждения», «Обмен сторонами». Индикатор принимает такие состояния в моменты ожидания ответа пользователя либо удаленного устройства.
- **Красный:** «Нет соединения», «Соединение не удалось». Эти состояния индикатор принимает, если соединение установить невозможно, либо соединение не было установлено.

Примечание: При невозможности соединения с

готов к работе

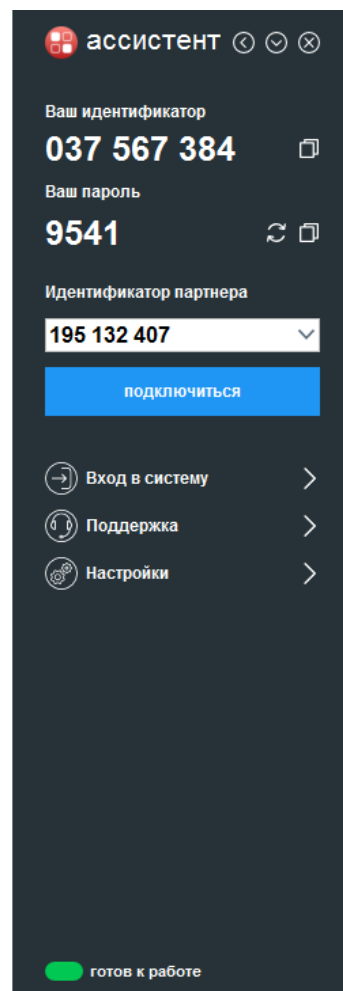





Рисунок 1 Окно Клиентского приложения неавторизованного пользователя

сервером посредством **HTTPS** соединение может быть установлено посредством **HTTP**. В этом случае статус в главном окне примет вид:


2.1.3. Элементы управления



Всем пользователям **Клиентского приложения** доступны следующие элементы управления:

Ваш идентификатор	<p>Заполняется значением уникального номера устройства при подключении Клиентского приложения к инфраструктуре Системы и выполняет роль вашего «телефонного номера».</p> <p>Совет: Для копирования идентификатора или пароля в буфер обмена нажмите  Копировать.</p>
Пароль	<p>По умолчанию содержит сгенерированный случайным образом временный код доступа для подключения к вашему устройству. Пароль генерируется при подключении Клиентского приложения к инфраструктуре Системы и обновляется при каждом запуске приложения. Подробнее в пункте 7.2 Безопасность.</p> <p>Совет: Для обновления пароля без перезапуска приложения нажмите  Действия с паролем и в выпадающем меню выберите пункт Сгенерировать новый пароль.</p>
Идентификатор партнера	<p>Поле ввода с выпадающим списком. Предназначено для ручного ввода идентификатора партнера. Выпадающий список элемента управления содержит краткую историю последних удачных подключений.</p> <p>Совет: Для удаления пункта из списка нажмите  Удалить из этого списка справа от идентификатора, который необходимо удалить.</p>
Подключиться	<p>Начинает соединение с удаленным устройством, идентификатор которого указан в поле Идентификатор партнера.</p>

2.2. Интерфейс неавторизованного пользователя

Неавторизованному пользователю доступен ограниченный объем функционала **Клиентского приложения**. Такой пользователь может только подключаться к другому устройству и предоставлять доступ к своему, а также произвести первичную настройку **Клиентского приложения**.





	Соединения	Открывает панель Соединения . Панель предназначена для управления входящими и исходящими соединениями. Раздел доступен только при наличии соединений.
---	-------------------	--

	Вход в систему	Открывает панель Вход в систему . Панель предназначена для авторизации зарегистрированного пользователя, регистрации и активации процедуры восстановления пароля.
	Настройки	Открывает панель Настройки . Панель содержит перечень разделов настроек Клиентского приложения .


Для того чтобы получить доступ к большому объему функций, пользователю необходимо авторизоваться в **Клиентском приложении**.

2.3. Интерфейс авторизованного пользователя

Если пользователь авторизован в **Клиентском приложении**, ему доступны дополнительные разделы главного окна.

	Ваш профиль	Открывает панель Профиль . Позволяет отредактировать некоторые атрибуты профиля и перейти в Личный кабинет .
	Устройства	Открывает панель Устройства . Позволяет вести личный список устройств пользователя, доступный при авторизации с любого устройства.
	Администрирование	Открывает окно Администрирование . Расширенная настройка списков и управление своими устройствами и устройствами своих организаций, с возможностью использования Microsoft Active Directory и поиска по локальной сети.
	Выход из системы	Выход из текущей учетной записи.

2.4. Особенности интерфейса устройства, состоящего в организации

Раздел  **Поддержка** доступен в главном окне **Клиентского приложения** для устройств, включенных в состав организации, а также для авторизованных пользователей, которые являются сотрудниками организации. Открывает окно **Заявки в техподдержку**. Подробнее в пункте 10 Техническая поддержка.

Примечание: С процедурой добавления устройства в организацию можно ознакомиться в документе **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

3. СОЕДИНЕНИЕ С УДАЛЕННЫМ УСТРОЙСТВОМ

В главе описаны шаги для подключения к удаленному устройству и приема входящего соединения.

Для запуска **модулей управления** необходимо установить **Соединение** с удаленным устройством.

Примечание: Набор доступных **модулей управления** и **параметры авторизации** пользователя определяются **политиками доступа**. Подробнее о распределении прав пользователей в пункте 7.2 **Безопасность**.

Подключение к удаленному устройству может быть осуществлено следующими способами:

- по введенному **Идентификатору устройства** в основном окне приложения;
- к **выбранному устройству** с панели **Компьютеры** (подробнее в пункте 8.2 **Подключение к устройству**).
- к **выбранному устройству** посредством модуля **Администрирование** (подробнее в пункте 9.5 **Подключение к устройству**).

3.1. Подключение к устройству

Для подключения к удаленному устройству по **Идентификатору устройства** выполните следующие действия:

1. Запустите **Клиентское приложение** и убедитесь, что статус устройства **Готов к работе**.
2. В поле **Идентификатор партнера** введите идентификатор удаленного устройства.
3. Нажмите кнопку **Подключиться**.

➤ Если для удаленного устройства включено требование ввода пароля для подключения, то откроется окно ввода пароля, иначе соединение будет установлено сразу.

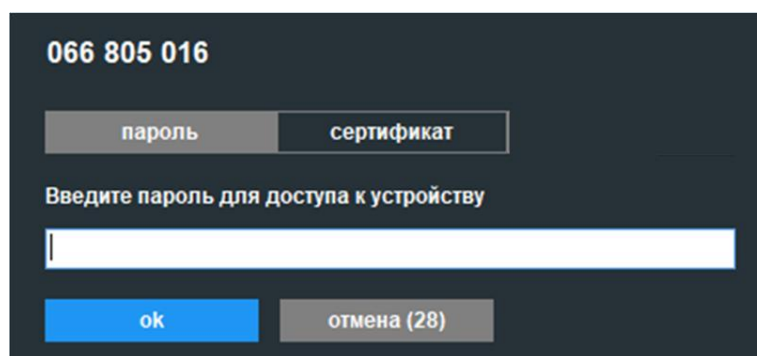


Рисунок 2 Окно Введите пароль для доступа к устройству

4. Выберите необходимый режим аутентификации: **пароль**, **сертификат** или **windows**.



Форма ввода пароля примет соответствующий выбранному режиму вид.

Примечание: В режиме **пароль** требуется ввести пароль удаленного устройства.

В режиме **windows** требуется ввести логин и пароль учетной записи Windows удаленного устройства.

Если указывается доменная учетная запись, то в поле логина перед именем учетной записи необходимо указать домен, например **домен\имя_пользователя**.

В режиме **сертификат** требуется выбрать сертификат, закрытый ключ которого установлен на вашем устройстве.

5. Введите пароль для доступа к удаленному устройству или данные учетной записи Windows и нажмите кнопку **ОК**.



После успешного соединения с удаленным устройством в меню главного окна добавится раздел **Соединения**.

6. Теперь соединение с удаленным устройством установлено.

Примечание: Выбор **Модуля управления** для управления удаленным устройством осуществляется в разделе **Соединения**.

3.2. Прием входящих соединений

Входящие соединения инициируются удаленным устройством и служат для управления вашим устройством.

Для создания входящего соединения:

1. Запустите **Клиентское приложение** и убедитесь, что статус **Готов к работе**.
2. Сообщите партнеру **Ваш идентификатор** и **Пароль**.

Внимание! Сообщайте пароль только пользователю, которому вы доверяете управление устройством!



После того, как удаленный пользователь начнет процедуру создания соединения, если это предусмотрено политиками доступа и параметрами настроек безопасности **Клиентского приложения**, появится окно **Входящее соединение** с запросом на подключение.

Совет: В окне **Входящее соединение** может быть показано **Сообщение при подключении**. Подробнее в пункте **4.1.2. Политики доступа** документа **Руководства пользователя. Личный кабинет**.

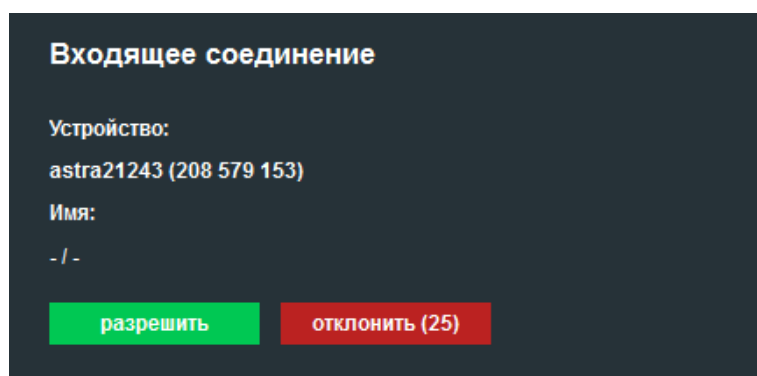


Рисунок 3 Окно Входящее соединение

3. В окне запроса входящего соединения нажмите кнопку **Разрешить**.



После успешного соединения с удаленным устройством в меню главного окна добавится раздел **Соединения**.

4. В разделе главного меню **Соединения** при выборе устройства с входящим соединением на панели **Управление** будут доступны следующие модули:
- о **Журнал операций** (просмотр действий управляющего устройства);
 - о **Чат** (текстовый, аудио и видео, подробнее в пункте 4.9 Чат);
 - о **Рисование** (подробнее в пункте 4.11 Режим рисования).

3.3. Соединения

Раздел главного меню **Соединения** содержит список всех **активных** входящих и исходящих соединений вашего устройства и отображается в **Главном окне** только при наличии соединений. Нажатие на раздел открывает панель, содержащую перечень устройств, с которыми установлено соединение.

В наименовании раздела меню **Соединения** в скобках цифрами отображается количество активных (исходящих/ входящих) соединений с устройствами.

3.4. Панель Управление исходящего соединения

При выборе на панели **Соединения** устройства, с которым было установлено **исходящее** соединение, откроется панель **Управление**.

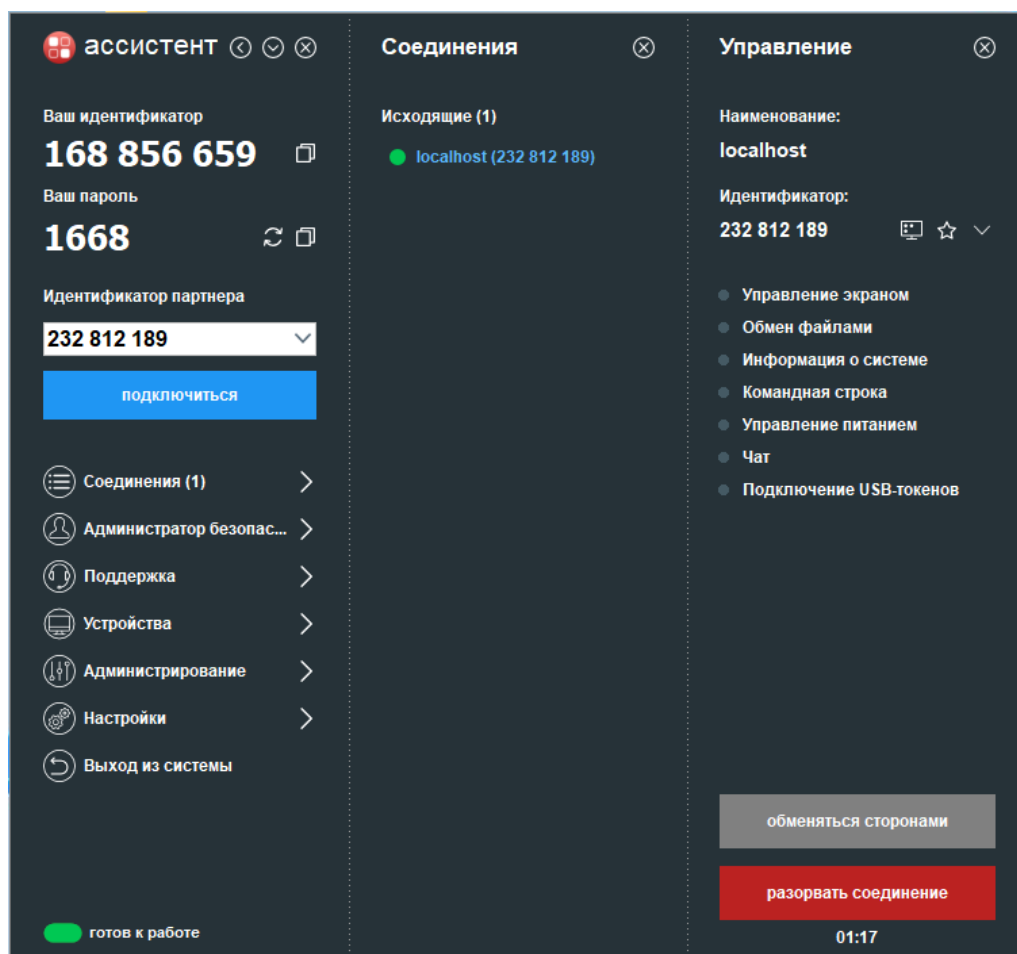






Рисунок 4 Выбор модуля управления

Примечание: После успешного подключения к удаленному устройству его **идентификатор** запоминается. При следующем подключении сохраненный **идентификатор** можно будет выбрать из выпадающего списка поля **Идентификатор партнера**.

На панели управления исходящим соединением находятся следующие элементы управления:

Наименование	Наименование устройства, с которым установлено соединение.
Идентификатор	Идентификатор устройства, с которым установлено соединение.
 Создать ярлык на рабочем столе	Создает на рабочем столе ярлык для быстрого подключения к выбранному устройству.

	Добавить в "Мои устройства"	Добавляет устройство в список Мои устройства .
	Больше информации	Открывает панель, содержащую поля Группа и Комментарий .
	Меньше информации	Скрывает панель, содержащую поля Группа и Комментарий .
Управление экраном		Управление рабочим столом.
Обмен файлами		Файловый менеджер для приема и передачи файлов.
Редактор реестра		Редактирование параметров реестра.
Диспетчер задач		Просмотр информации о производительности, запущенных приложениях, процессах и работающих службах удаленного устройства.
Диспетчер устройств		Просмотр установленного оборудования.
Информация о системе		Просмотр сведений о компьютере и версий файлов приложения.
Командная строка		Управление консолью.
Управление питанием		Удаленная перезагрузка, выключение и т.д.
Чат		Текстовый, аудио и видео чат.
Включить удаленную печать		Использование локальных принтеров на удаленном устройстве.
Подключение USB-устройств		Передача USB-токена безопасности на удаленное устройство.
Обменяться сторонами		Изменение направления соединения.
Разорвать соединение		Отключение от удаленного устройства. Внимание! Не забывайте разрывать соединение по окончании работы!
Время		Продолжительность исходящего соединения.

Примечание: Набор доступных **модулей управления** определяется **правилами доступа** и может быть ограничен условиями **лицензии** и **политиками доступа** удаленного устройства. Подробнее о **политиках доступа** в документе **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

Примечание: Работа с модулями управления подробно описана в главе 4 Модули управления.

3.4.1. Панель Управление входящего соединения

При выборе на панели **Соединения** устройства, с которым было установлено **входящее** соединение, откроется панель **Управление**.

На панели управления входящим соединением находятся следующие элементы управления:

Устройство	Наименование и в скобках идентификатор устройства, с которым установлено соединение.
Пользователь	Имя пользователя (при его наличии), инициировавшего соединение.
Журнал операций	Отображает операции, выполненные управляющим устройством.
Чат	Текстовый, аудио и видео чат.
Рисование	Рисование на элементах и поверх окон рабочего стола.
Обменяться сторонами	Изменение направления соединения.
Пауза	Временная приостановка соединения.
Разорвать соединение	Отключение от удаленного устройства.
Старт	Дата и время начала соединения.

Примечание: Работа с модулями управления подробно описана в соответствующих разделах главы 4 Модули управления.

4. МОДУЛИ УПРАВЛЕНИЯ

В главе приведено описание основных функций модулей управления, доступных в **Клиентском приложении**.

В зависимости от вида лицензии, а также назначенной политики доступа к удаленному устройству, набор модулей управления может меняться.

Примечание: Если политикой доступа предусмотрено ручное подтверждение входящих соединений, вызванный модуль будет ожидать разрешения удаленного пользователя. В строке состояния **Главного окна** будет отображаться статус **Ожидание подтверждения**. Модуль управления откроется только после разрешения удаленного пользователя.

4.1. Модуль Управление

Модуль **Управление** предназначен для управления рабочим столом удаленного устройства.

Модуль доступен пользователю **управляющего** устройства.

4.1.1. Управление рабочим столом удаленного устройства

Для управления рабочим столом удаленного устройства:

1. **Установите исходящее соединение** с удаленным устройством.
2. Откройте **Панель управления исходящим соединением** и выберите пункт **Управление** в списке доступных модулей.



Откроется окно **Управление** с рабочим столом удаленного устройства. Доступ к рабочему столу удаленного устройства получен.

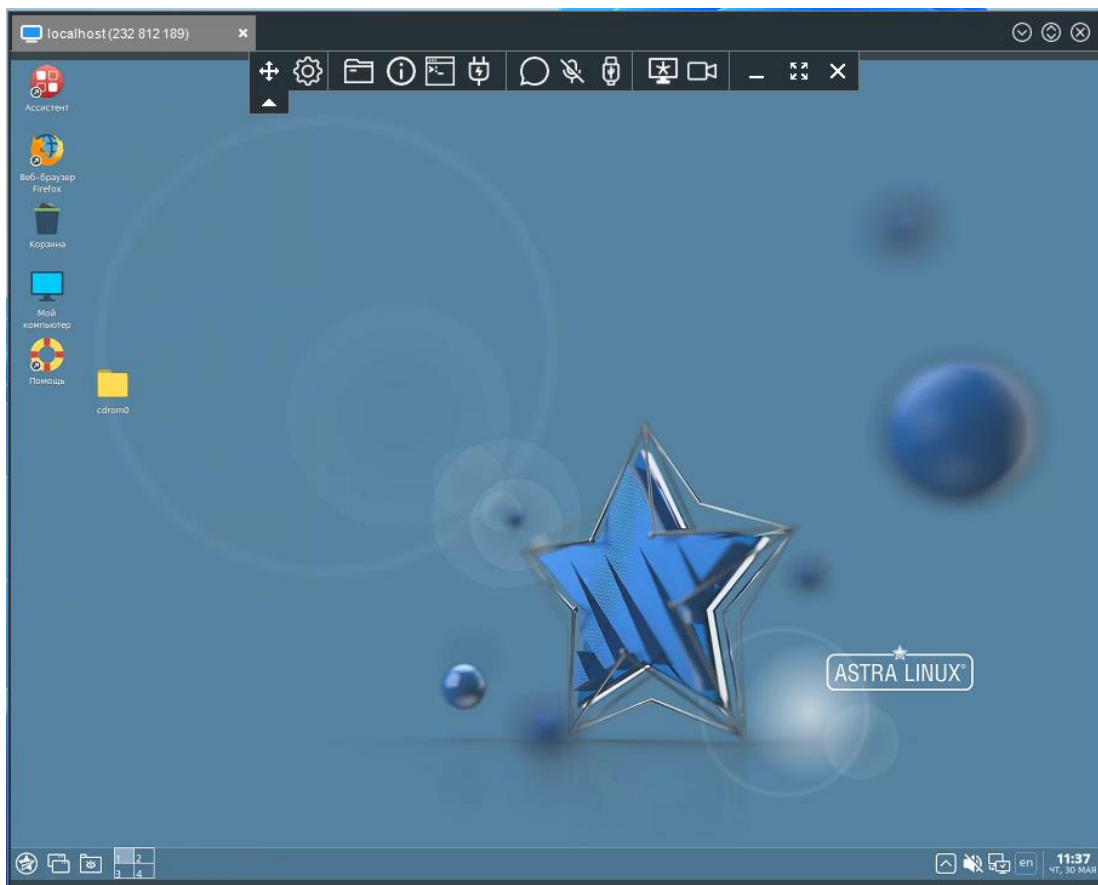


Рисунок 5 Окно модуля Управление рабочим столом

3. Используя устройства ввода, вы можете манипулировать рабочим столом удаленного устройства.

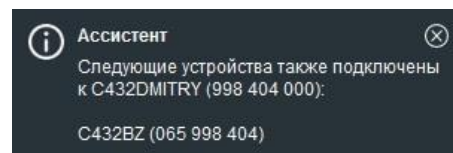


Рисунок 6 Уведомление со списком управляющих устройств

Если устройство, которому вы подключаетесь, уже участвует в сессии управления в качестве ведомого, будет выдано уведомление со списком подключенных устройств.

4.1.2. Всплывающая панель со списком подключений

После подключения в правой части экрана ведомого устройства отображается **панель подключений**.

Панель содержит название подключенного управляющего устройства и следующие элементы

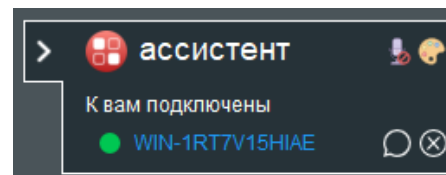







Рисунок 7 Всплывающая панель К вам подключены




управления:

	Включения и отключения модуля Рисование . Подробнее в пункте 4.11 Режим рисования.
	Включает голосовой чат. Подробнее в пункте 4.9 Чат. После нажатия, иконка меняет вид на 
	Запуск модуля Чат . Подробнее в пункте 4.9 Чат.
	Разорвать соединение.

4.1.3. Особенности управления экраном Android-устройств

Рисунок 8 Окно модуля
Управления Android-устройством

При подключении к **Android-устройству** в нижней части экрана появляется **панель навигации Android**.




	Вызов списка активных приложений.
	Переход на домашний экран.
	Назад.

Панель содержит следующие элементы управления:











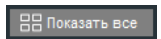
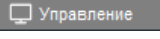
4.1.4. Панель окна Управление

Панель окна **Управление** находится в середине верхней части окна управления.

Панель **Управление** содержит следующие элементы управления:

	Параметры удаленного управления	Вызывает меню, с настройками параметров управления. Подробнее в пункте 4.1.5 Параметры удаленного управления.
	Обмен файлами с удаленным компьютером	Вызывает модуль Обмен файлами . Подробнее в пункте 4.2 Обмен файлами.
	Редактор реестра	Вызывает модуль Редактор реестра . Подробнее в пункте 4.3 Редактор реестра.

	Диспетчер задач	Вызывает модуль Диспетчер задач . Подробнее в пункте 4.4 Диспетчер задач.
	Диспетчер устройств	Вызывает модуль Диспетчер устройств . Подробнее в пункте 4.5 Диспетчер устройств.
	Информация о системе	Вызывает модуль Информация о системе . Подробнее в пункте 4.6 Информация о системе.
	Командная строка	Вызывает модуль Командная строка . Подробнее в пункте 4.7 Командная строка.
	Управление питанием	Вызывает модуль Управление питанием . Подробнее в пункте 4.8 Управление питанием.
	Включить удаленную печать	Позволяет включить использование локальных принтеров при печати документов с удаленного устройства. Подробнее в пункте 4.10 Включить удаленную печать.
	Чат	Вызывает окно быстрого чата. Подробнее в пункте 4.9 Чат.
	Голосовой чат	Включает голосовой чат. Подробнее в пункте 4.9 Чат.
	Подключение USB устройств	Передача usb-токена безопасности на удаленное устройство.
	Специальные действия	Доступ к некоторым специальным действиям, таким как вызов меню (экрана) «Пуск», окна «Выполнить...», открытие панели кнопок и другим.
	Отправить Ctrl+Alt+Del	<p>Выполняет на удаленном устройстве команду сочетания клавиш Ctrl+Alt+Delete.</p> <p>Примечание: Доступно только если Клиентское приложение на удаленном устройстве запущено от имени пользователя с правами Система или Администратор.</p>
	Снимок экрана	<p>Сохраняет в папку управляющего устройства снимок экрана удаленного устройства.</p> <p>Примечание: Папка для хранения снимков экрана определяется настройкой Папка для хранения снимков панели Протоколы. Подробнее в пункте 7.4 Протоколы.</p>
	Выбор языка	<p>Кнопка выбора раскладки клавиатуры удаленного устройства.</p> <p>Примечание: Доступно только при управлении устройствами, работающими на ОС Windows.</p>
	Выбор сессии	<p>Кнопка выбора терминальной сессии. Вызывает контекстное меню со списком активных сессий.</p> <p>Примечание: Доступно только при управлении устройствами, работающими на ОС Windows, после подключения к Клиентскому приложению,</p>

		<p>работающему от службы. Позволяет отображать окно повышения прав при переключении на RDP-сессию.</p>
	Повысить права	<p>При указании учетных данных пользователя с правами Администратор позволяет, на удаленном устройстве под управлением Windows, выполнять действия, заблокированные Контролем учетных записей (UAC).</p> <p>Примечание: Доступно если Клиентское приложение на удаленном устройстве не установлено или используется Быстрый старт.</p>
	Включить режим рисования	<p>Включает режим рисования. Подробнее в пункте 4.11 Режим рисования.</p>
	Начать запись видео сеанса	<p>Включает видеозапись сеанса управления управляющим устройством.</p> <p>Внимание! Видео запись сеанса управления сохраняется на управляющем устройстве.</p> <p>Примечание: Папка для хранения видеозаписей сеансов управления определяется настройкой Папка для хранения видео панели Протоколы. Подробнее в пункте 7.4 Протоколы.</p>
	Включить полноэкранный режим	<p>Кнопка позволяет перевести окно Управление в полноэкранный режим.</p> <p>Примечание: В полноэкранном режиме кнопка меняет вид на  и возвращает окно Управление в оконный режим.</p>
	Свернуть	<p>Свернуть окно Управление.</p>
	Заккрыть	<p>Заккрыть окно Управление.</p>
04:22		<p>Продолжительность сеанса управления.</p>
	Скрытый режим	<p>Индикатор скрытого режима.</p>
	Скрыть панель .	<p>Сворачивает панель управления.</p> <p>Примечание: После сворачивания панели на ее месте появляется элемент  Показать панель, разворачивающий панель управления.</p>
 Показать все		<p>Переключает отображение окон управления в режим галереи. После нажатия меняет вид на .</p> <p>Примечание: кнопка появляется при наличии нескольких активных исходящих подключений с открытыми окнами управления.</p>



Изменение разрешения удаленного монитора

Если у удаленного устройства подключено **более одного монитора**, на панели **Управление** появляются специальные элементы управления, позволяющие выбрать активный монитор.



Все мониторы сразу

Включает отображение информации со всех мониторов одновременно.



Монитор #

Активный монитор.



Монитор #

Не активный монитор.

4.1.5. Параметры удаленного управления

Панель параметров удаленного управления предназначена для настройки параметров управления удаленным устройством, масштабирования и качества изображения.

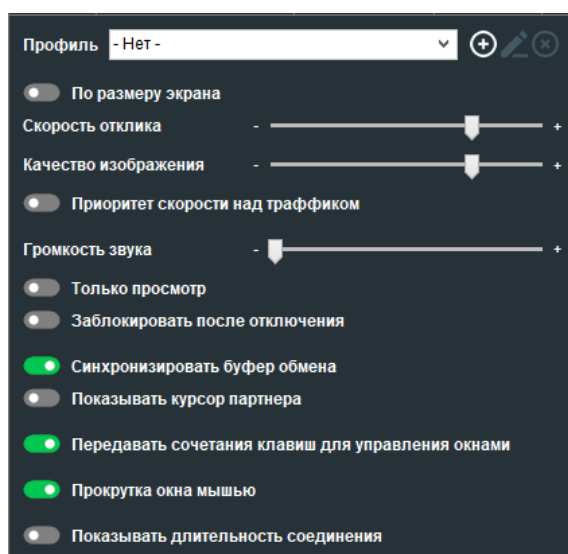



Рисунок 9 Панель Параметры удаленного управления

Панель параметров удаленного управления содержит следующие настройки:

Профиль	Сохраняет текущие настройки в именованном профиле. Позволяет переключаться между профилями настроек.
По размеру экрана	Переключает способ масштабирования изображения на масштабирование по размеру экрана удаленного устройства.
Скорость отклика	Позволяет подстроить под скорость соединения скорость отклика удаленного экрана.

Качество изображения	Настройка качество передаваемого изображения окна управления.
Отключить обои и эффекты	Отключает отображение обоев и анимации рабочего стола.
Оптимизировать для спутниковых сетей	Расширенная оптимизация для работы приложения в спутниковых сетях.
Громкость звука	Включает передачу звука с удаленного устройства и позволяет подстроить уровень громкости.
Блокировать средства ввода	При включении блокирует средства ввода удаленного устройства. Мышь и клавиатура удаленного устройства перестают работать.
Показывать черный экран	Отключает отображение информации на экране удаленного устройства. Пользователь удаленного устройства видит черный экран.
Только просмотр	Блокирует устройства ввода управляющего устройства. Клавиатура и мышь управляющего устройства не работают на удаленном устройстве.
Заблокировать после отключения	Автоматический переход удаленного устройства на экран блокировки после разрыва соединения.
Синхронизировать буфер обмена	Синхронизирует буфер обмена на удаленном и управляющем устройстве.
Подсвечивать клики мыши	Анимация кликов мыши.
Показывать курсор партнера	Отображение курсора мыши удаленного устройства. Позволяет следить за его перемещением.
Показывать панель Drag&Drop	Панель для «быстрой» отправки файлов. Панель позволяет «перетаскивать» файлы с удаленного устройства на управляющее. 
Передавать сочетания клавиш для управления окнами	Передача удаленному устройству команд управления окнами: Alt+Tab , Alt+Esc , Ctrl+Shift+Esc , Ctrl+Esc .
Передавать сочетания клавиш для управления медиа	Передачу удаленному устройству команд управления медиа: клавиши регулировки громкости (при наличии).
Прокрутка окна мышью	Прокрутку окна управления с движениями мыши.
Показывать длительность соединения	Отображать длительность соединения на панели заголовка окна управления.

4.2. Обмен файлами

Модуль **Обмен файлами** предназначен для передачи файлов между устройствами. Аналогично стандартным файловым менеджерам, управление файлами

осуществляется посредством двух панелей, на которых отображается структура каталогов управляющего и удаленного устройства.

Модуль доступен пользователю **управляющего** устройства.

Функционирование модуля происходит без перехвата управления рабочим столом удаленного устройства.

Для обмена файлами с удаленным устройством:

1. **Установите исходящее соединение** с удаленным устройством.
2. Откройте **Панель управления соединением** (Рисунок 4) и выберите пункт **Обмен файлами** в списке доступных модулей.

➡➡➡ Откроется окно **Обмен файлами**.

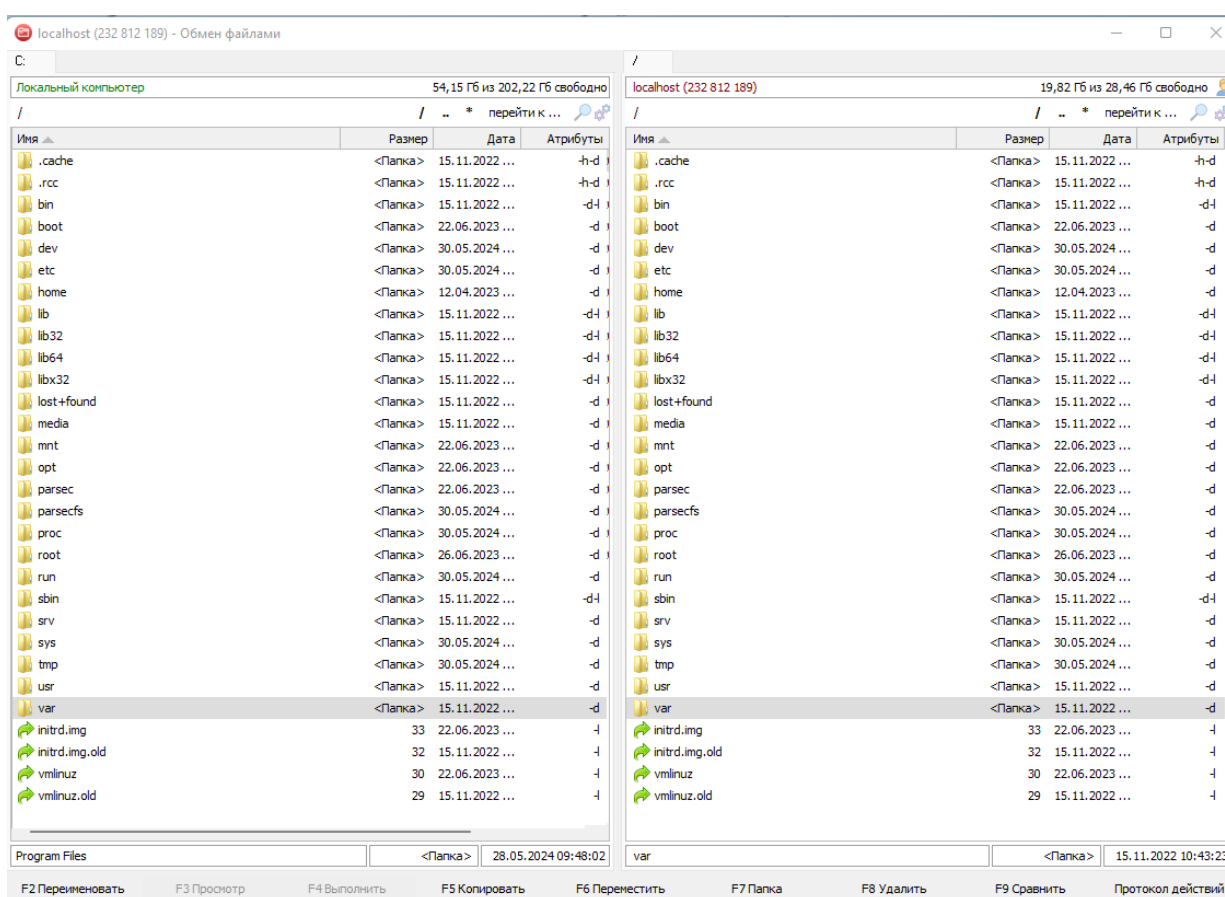



Рисунок 10 Окно модуля Обмен файлами

3. Для обмена файлами или каталогами с удаленным устройством откройте на одной из панелей каталог-источник, а на другой каталог-приемник. Переместите файлы или каталоги с панели на панель методом «drag and drop» либо посредством контекстного меню или функциональных клавиш.

4.2.1. Поиск файлов

Модуль обмен файлами позволяет производить поиск файлов на устройстве, в том числе по их содержимому.

Для поиска файлов на устройстве:

1. Откройте модуль **Обмен файлами**.
2. Нажмите кнопку **Поиск файлов**  (расположена рядом с кнопкой **Перейти к...** в правом верхнем углу каждой панели файлов).

»»» Откроется окно **Поиск файлов**.

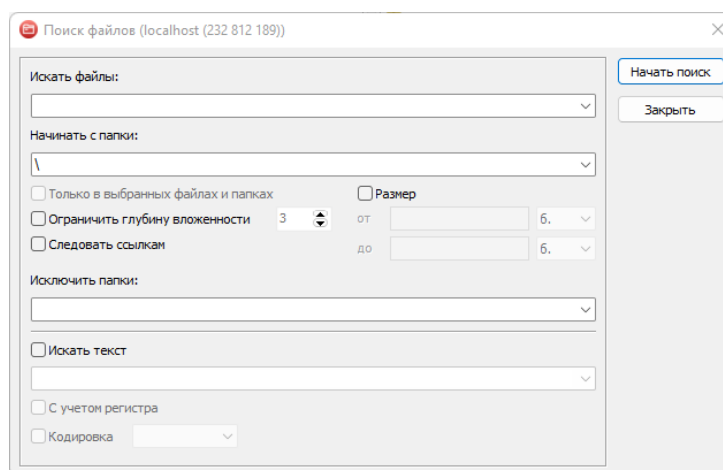


Рисунок 11 Окно поиска файлов

3. Укажите необходимые параметры поиска файлов и нажмите кнопку **Начать поиск**.

»»» В нижней части окна появится панель результатов поиска

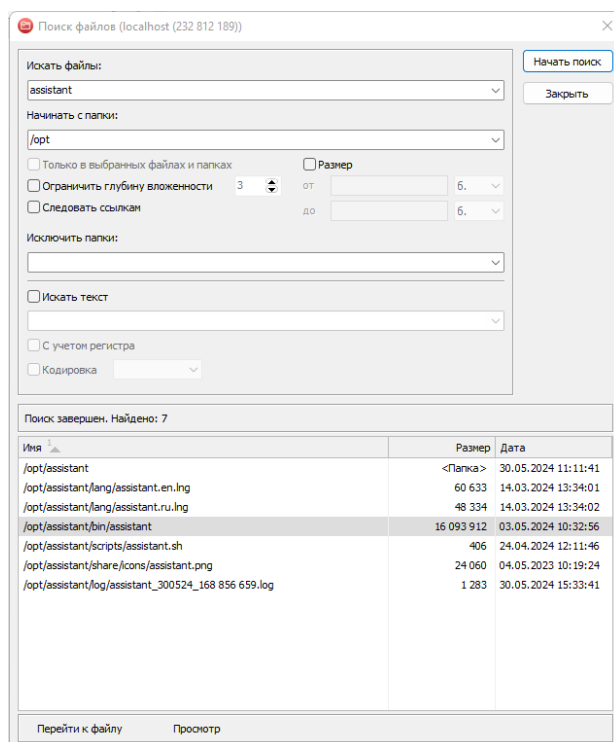


Рисунок 12 Окно результатов поиска файлов

Панель результатов поиска содержит следующие элементы управления:

Перейти к файлу	Открывает папку расположения файла.
Просмотр	Сохраняет файл на управляющем устройстве и запускает программу для его просмотра.
Свойства	Открывает окно свойств файла (доступно при поиске на локальном устройстве).

4.2.2. Протокол действий

Панель, расположенная ниже панелей с файлами, отображает **историю действий** с файлами удаленного устройства.

4.2.3. Панель функциональных клавиш

Панель **функциональных клавиш** предоставляет доступ к набору стандартных функций файлового менеджера. Модуль позволяет выполнять следующие операции с файлами и папками:

F2 Переименовать	Изменение имени файла или папки.
F3 Просмотр	Просмотр содержимого выбранного файла. При выборе файла удаленного устройства будет создана его локальная копия.
F4 Выполнить	Запуск (выполнение) выбранного файла. При выборе файла удаленного устройства доступен выбор места выполнения: управляющее или удаленное устройство. Для выполнения файла на управляющем устройстве создается его локальная копия.
F5 Копировать	Создание копии выбранных файлов или папок в папке, открытой на соседней панели.
F6 Переместить	Перемещение выбранных файлов или папок в папку, открытую на соседней панели.
F7 Папка	Создание папки.
F8 Удалить	Удаление выбранных файлов и папок.
F9 Сравнить	Сравнение содержимого панелей.
Протокол действий	Показать\скрыть панель Протокол действий .

4.3. Редактор реестра

Модуль **Редактор реестра** предназначен для просмотра и изменения параметров реестра удаленного устройства.

Функционирование модуля происходит без перехвата управления рабочим столом удаленного устройства.

Для управления реестром удаленного устройства:

1. **Установите исходящее соединение** с удаленным устройством.
2. Откройте **Панель управления соединением** (Рисунок 4) и выберите пункт **Редактор реестра** в списке доступных модулей.

»»» Откроется окно **Редактор реестра**.

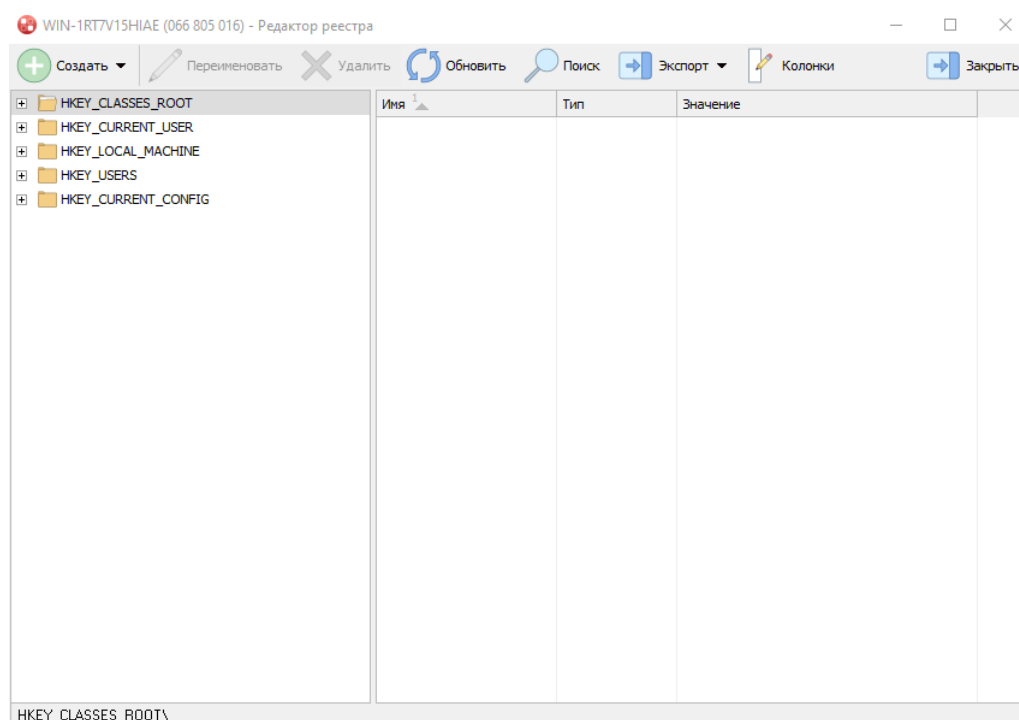


Рисунок 13 Окно модуля Редактор реестра

3. Открыв необходимую ветку в дереве реестра Windows, вы можете посредством кнопок управления создать, переименовать или удалить необходимые параметры и ветки системного реестра удаленного устройства.

4.4. Диспетчер задач

Модуль **Диспетчер задач** предназначен для просмотра и управления приложениями, процессами и службами на удаленном устройстве. Позволяет просматривать параметры автозапуска и быстрого действия удаленного устройства.

Модуль доступен **пользователю** управляющего устройства.

Функционирование модуля происходит без перехвата управления рабочим столом удаленного устройства.

Модуль **Диспетчер задач** позволяет:

- просматривать, снимать и создавать новые **задачи**;
- просматривать и завершать **процессы**;
- управлять **службами**;
- просматривать и удалять **задачи автозапуска**;
- визуализировать данные о **быстродействии** удаленного устройства;
- просматривать **события операционной системы**.

Для управления задачами, процессами и службами удаленного устройства:

1. **Установите исходящее соединение** с удаленным устройством.
2. Откройте **Панель управления соединением** (Рисунок 4) и выберите пункт **Диспетчер задач** в списке доступных модулей.

»»» Откроется окно **Диспетчер задач**.

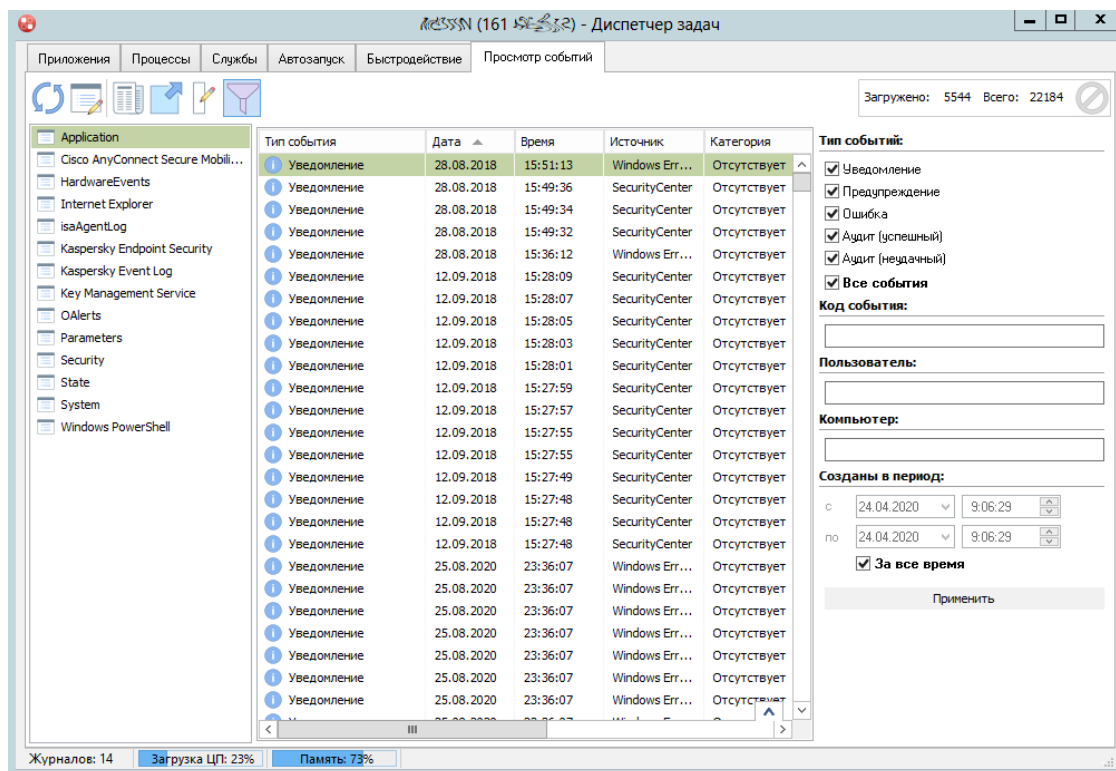


Рисунок 14 Окно модуля Диспетчер задач

3. Выбрав необходимую закладку и используя кнопки управления, вы можете манипулировать приложениями, процессами, службами и параметрами автоматического запуска приложений удаленного устройства, а также просматривать данные о его быстродействии и список событий операционной системы.

4.5. Диспетчер устройств

Модуль **Диспетчер устройств** предназначен для просмотра перечня оборудования, установленного на удаленном устройстве и установки сетевых принтеров.

Модуль доступен **пользователю** управляющего устройства.

Функционирование модуля происходит без перехвата управления рабочим столом удаленного устройства.

Для просмотра перечня, установленного на удаленном устройстве оборудования:

1. **Установите исходящее соединение** с удаленным устройством.
2. Откройте **Панель управления соединением** (Рисунок 4) и выберите пункт **Диспетчер устройств** в списке доступных модулей.

»»» Откроется окно **Диспетчер устройств**.

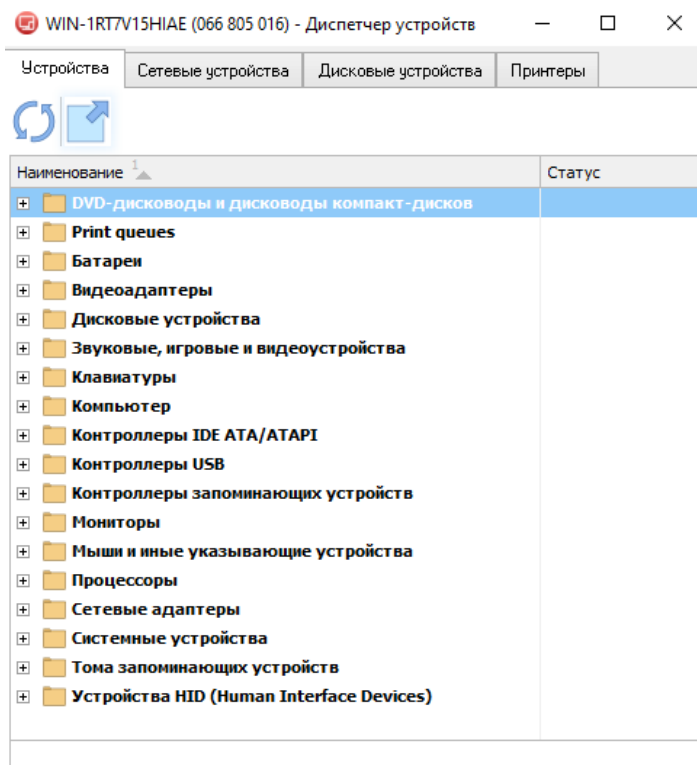


Рисунок 15 Окно модуля Диспетчер устройств

3. На вкладках окна **Диспетчер устройств** будет отображена информация о сетевых, дисковых и прочих устройствах.

4.5.1. Установка сетевого принтера

Для установки сетевого принтера на удаленном устройстве:

1. **Установите исходящее соединение** с удаленным устройством.
2. Откройте **Панель управления соединением** (Рисунок 4) и выберите пункт **Диспетчер устройств** в списке доступных модулей.
3. Перейдите на вкладку **Принтеры**

»»» Откроется окно вкладки **Принтеры**.

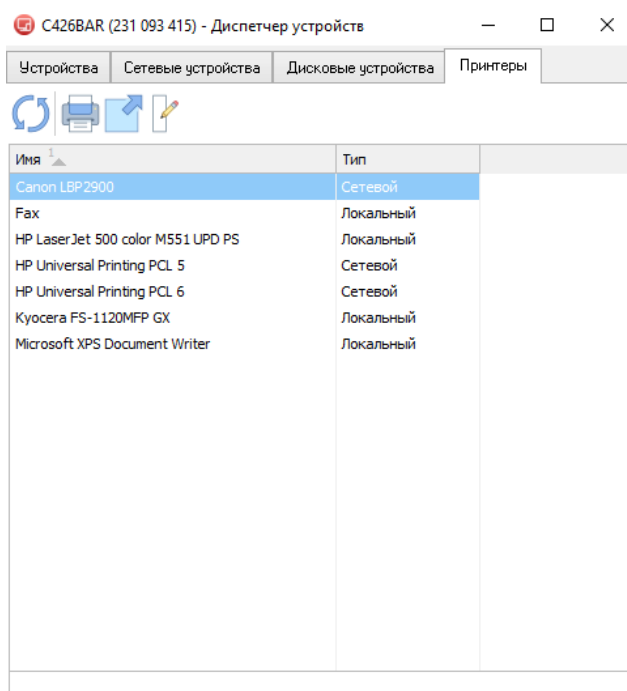


Рисунок 16 Вкладка Принтеры Диспетчера устройств

4. Нажмите кнопку  **Установить сетевой принтер**.

»»» Откроется окно **Выберите принтер**.

5. В появившемся окне выберите из списка **принтер**, который необходимо установить, после чего нажмите **ОК**.

»»» На удаленном устройстве начнется процесс установки сетевого принтера.

Примечание: для установки сетевого принтера необходимо, чтобы он был подключен хотя бы к одному из устройств в сети по USB кабелю.

4.6. Информация о системе

Модуль **Информация о системе** предназначен для просмотра общей информации об удаленном устройстве (имя компьютера, имя пользователя, версия операционной системы, процессор, объем памяти и т.п.) и информации о версиях файлов **Клиентского приложения**.

Модуль доступен **пользователю** управляющего устройства.

Функционирование модуля происходит без перехвата управления рабочим столом удаленного устройства.

Для просмотра общей информации об удаленном устройстве:

1. **Установите исходящее соединение** с удаленным устройством.
2. Откройте **Панель управления соединением** (Рисунок 4) и выберите пункт **Информация о системе** в списке доступных модулей.

➤ Откроется окно **Информация о системе**.

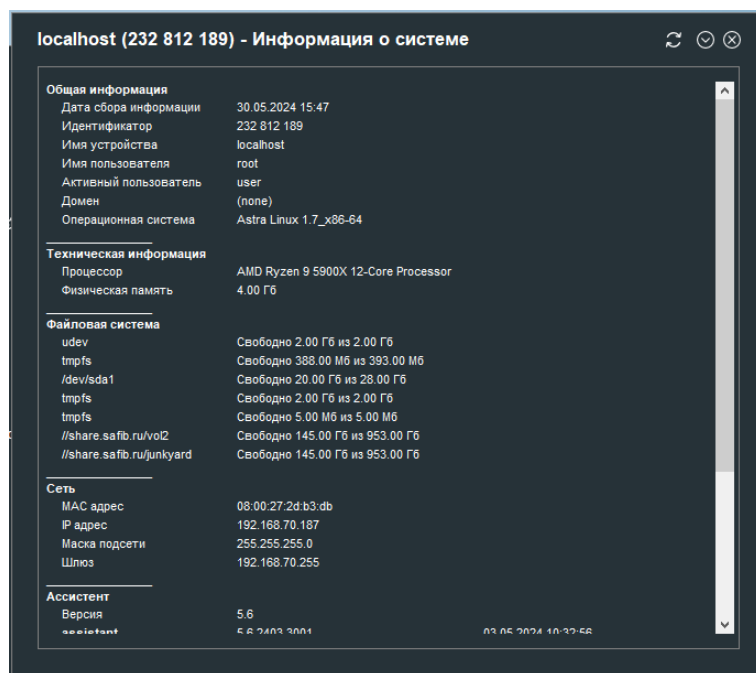


Рисунок 17 Окно модуля Информация о системе

4.7. Командная строка

Модуль **Командная строка** предназначен для работы с консолью удаленного устройства.

Функции модуля **Командная строка** аналогичны функциям стандартного приложения «Командная строка» Windows и терминала операционных систем семейства Linux.

Модуль доступен **пользователю** управляющего устройства.

Функционирование модуля происходит без перехвата управления рабочим столом удаленного устройства.

Для запуска модуля **Командная строка**:

1. **Установите исходящее соединение** с удаленным устройством.
2. Откройте **Панель управления соединением** (Рисунок 4) и выберите пункт **Командная строка** в списке доступных модулей.

➤ Откроется окно **Командная строка**.

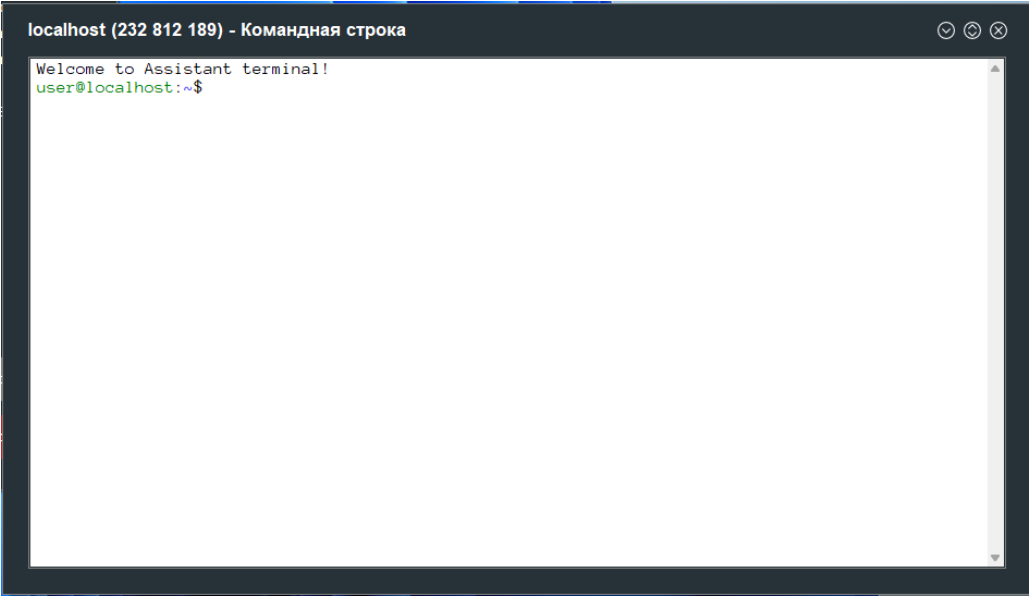







Рисунок 18 Окно модуля Командная строка



Модуль **Командная строка** позволяет сохранять часто используемые команды на панели **Сохраненные команды**

На панели **Сохраненные команды** доступны следующие элементы управления:

	Добавить команду	Добавляет новую команду
	Изменить команду	Изменяет команду. Пиктограмма появляется напротив команды при наведении курсора мыши.
	Удалить команду	Удаляет команду. Пиктограмма появляется напротив команды при наведении курсора мыши.
	Развернуть панель	Отображает панель Сохраненные команды .
	Свернуть панель	Скрывает панель Сохраненные команды .
		Установить права работы в командной строке от имени система.

Для добавления команды на панель:

1. Откройте модуль **Командная строка**.

2. Если панель **Сохраненные команды** скрыта, разверните ее, нажав  **Развернуть панель**.
3. На панели **Сохраненные команды** нажмите кнопку  **Добавить команду**.



На панели отобразится форма добавления новой команды.

4. Заполните поля **Команда** и **Наименование**, при необходимости укажите **Примечание**.
5. Нажмите кнопку **Сохранить**.



Новая команда появится в списке панели **Сохраненные команды**.

Совет: Для сохранения последней введенной команды при создании новой команды нажмите кнопку **Добавить последнюю**. Поля **Команда** и **Наименование** будут заполнены последней введенной в консоли командой.

4.8. Управление питанием

Модуль **Управление питанием** предназначен для выполнения команд управления питанием на удаленном устройстве.

Модуль доступен пользователю **управляющего** устройства.

Функционирование модуля происходит без перехвата управления рабочим столом удаленного устройства.

Функции модуля **Управление питанием**:

- Перезагрузка удаленного устройства.
- Выключение удаленного устройства.
- Завершения сеанса пользователя на удаленном устройстве.
- Включение режима «сон» на удаленном устройстве.
- Включение режима гибернации на удаленном устройстве.
- Включение удаленного устройства с использованием Wake-On-Lan.

Для управления питанием удаленного устройства:

1. **Установите исходящее соединение** с удаленным устройством.
2. Откройте **Панель управления соединением** ([Рисунок 4](#)) и выберите пункт **Управление питанием** в списке доступных модулей.



Откроется окно **Управление питанием**.

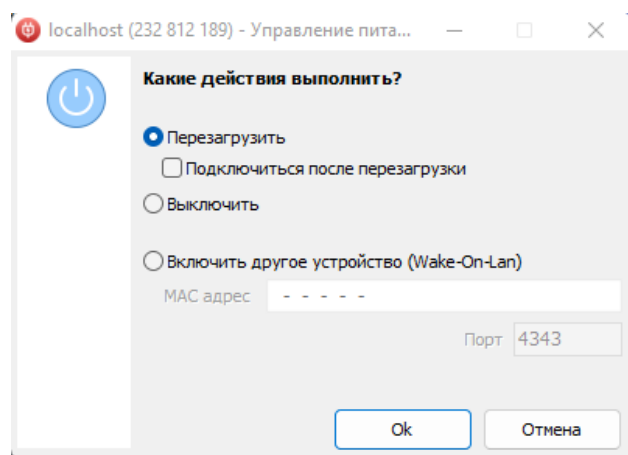


Рисунок 19 Окно модуля Управление питанием

3. В окне **Управление питанием** выберите действие, которое необходимо выполнить на удаленном устройстве, и нажмите **Ок**.

Примечание: Для включения удаленного устройства с использованием Wake-On-Lan данная функция должна поддерживаться устройством и быть включена в BIOS удаленного устройства.

Для включения удаленного устройства с использованием Wake-On-Lan необходимо указать его MAC-адрес в окне управления питанием.

4.9. Чат

Модуль **Чат** предназначен для обмена текстовыми сообщениями, а также видео и аудио связи между пользователями.

Модуль доступен пользователям как управляющего, так и удаленного устройства на **Панели Управление** (Рисунок 4) и **Панели управления входящим соединением** (подробнее в пункте 3.4.1 [Панель Управление входящего соединения](#)) соответственно.

Модуль обеспечивает передачу текстовых сообщений, аудио и видео связь между устройствами с установленным соединением.

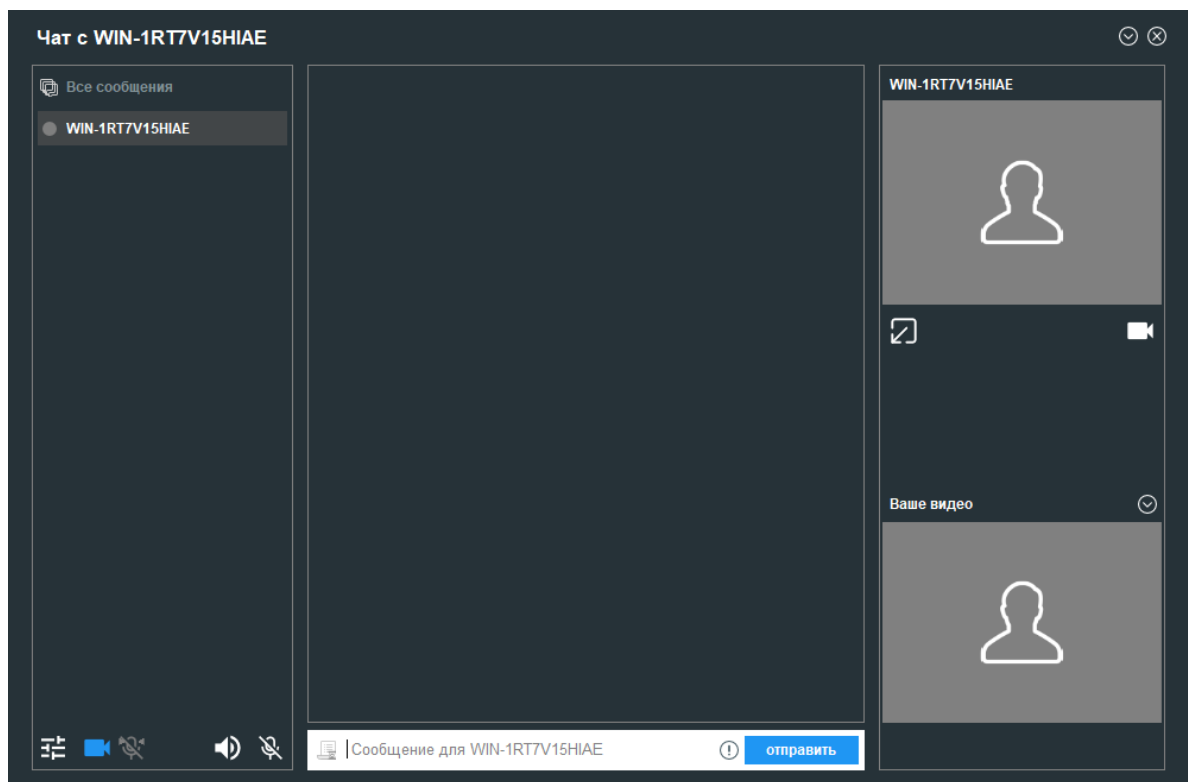













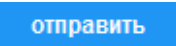





Рисунок 20 Окно модуля Чат

4.9.1. Интерфейс модуля Чат

Модуль **Чат** представляет собой окно, состоящее из панелей и элементов управления. Окно содержит следующие панели и элементы управления:

ПАНЕЛЬ УЧАСТНИКОВ ПЕРЕПИСКИ	 Все сообщения	Позволяет выбрать в качестве адресатов всех участников переписки.
	 host-15	Сетевое имя устройства участника переписки. Отображает сетевое имя устройства участника переписки, с которым установлено соединение, и индикатор его активности.
	 / 	Показать / скрыть панель видео. Открывает и закрывает панель аудио и видео чата.
		Прием звука от партнера (выключено). Отображает состояние приема звука. Включает прием голосовых данных от партнера. После нажатия превращается в  Прием звука от партнера (включено).
		Передача звука всем партнерам (Выключено). Отображает состояние передачи звука одновременно всем партнерам. Включает одновременную передачу звука всем подключенным партнерам. После нажатия превращается в  Передача звука всем партнерам (Включено)
		Передача звука (выключено). Отображает состояние передачи звука. Включает передачу голосовых данных партнеру. После нажатия превращается в  Передача звука (включено).
ПАНЕЛЬ СООБЩЕНИЙ		Настройки аудио и видео. Открывает панель настроек. Подробнее в пункте 4.9.5 Настройки чата.
	Сообщение для...	Поле предназначено для ввода текстового сообщения
		Пометить как важное. После нажатия принимает вид  . Сообщение, помеченное как важное , будет отображаться на удаленном устройстве отдельным окном, которое не исчезнет, пока пользователь его не закроет.
ПАНЕЛЬ ВИДЕО		Кнопка отправки текстового сообщения.
		Видео в отдельном окне. Позволяет отображать видео, передаваемое от партнера, в отдельном окне. Данная функция позволяет одновременно осуществлять прием изображения от нескольких

		партнеров.
		Прием изображения от партнера (выключено). Отображает состояние приема видео. Включает прием видеосигнала от партнёра. После нажатия превращается в  Прием изображения от партнера (включено).

4.9.2. Отправка текстового сообщения


Для отправки текстового сообщения партнеру:


1. **Установите соединение** с удаленным устройством.
2. Откройте **Панель управления соединением** (Рисунок 4) и выберите пункт **Чат** в списке доступных модулей.

Откроется окно **Чат**. В **панели участников переписки** будут отображены наименования устройств, с которыми установлено соединение.

3. Выберите нужное устройство либо нажмите кнопку **Все сообщения**, введите сообщение и нажмите кнопку **Отправить**.

Сообщение, содержащее дату, время отправления и признак «Я», будет отображено на панели чата.

Если в момент передачи сообщения у принимающей стороны не был открыт чат, в системном трее значок **Ассистент** принимает вид: .

Совет: Для быстрого доступа к непрочитанным сообщениям кликните правой кнопкой мыши по значку  **Ассистент** в трее и выберите пункт **Показать непрочитанные сообщения в чате**.

4.9.3. Редактирование исходящего сообщения

Для редактирования текстового исходящего сообщения:

1. На индикаторе статуса сообщения нажмите левой кнопкой мыши.

Откроется контекстное меню.

2. Выберите пункт **Редактировать**.
3. Введите в строке отправки необходимый текст.
4. Нажмите кнопку **Отправить**.

Текст выбранного сообщения будет изменен. Время отправки сообщения будет указывать на время последней редакции. Перед именем устройства, с которого было отправлено сообщение, появится символ * (звездочка).

4.9.4. Удаление исходящего сообщения

Для удаления текстового исходящего сообщения:

1. На индикаторе статуса сообщения нажмите левой кнопкой мыши.



Откроется контекстное меню.


2. Выберите пункт **Удалить у меня** или **Удалить везде**.



Текст выбранного исходящего сообщения будет заменен на **сообщение удалено** или **сообщение удалено для всех участников переписки**.

Внимание: Редактирование сообщений или их удаление для всех участников переписки возможно только для исходящих сообщений. Входящие сообщения невозможно редактировать либо удалить для всех.

4.9.5. Настройки чата

Для настройки параметров чата и оборудования, на панели чата нажмите . Откроется панель главного меню **Чат, голос и видео**. Подробнее в пункте 7.7 **Чат, голос и видео**.

4.10. Включить удаленную печать

Модуль **Удаленная печать** предназначен для использования локальных принтеров при печати документов с удаленного устройства.

Модуль доступен **пользователю** управляющего устройства.

При включении модуля **Удаленная печать** на удаленном устройстве происходит установка специальных драйверов, позволяющих использовать для печати документов принтеры управляющего устройства.

Для печати напрямую с удаленного устройства:

1. **Установите соединение** с удаленным устройством.
2. Откройте **Панель управления соединением** (Рисунок 4) и выберите пункт **Включить удаленную печать** в списке доступных модулей.



Откроется информационное окно **Удаленная печать**.

3. В окне **Удаленная печать** на вопрос **«Установить драйвер печати Ассистент?»** ответьте **Да**.




На удаленном устройстве начнется установка специализированных драйверов принтеров.

4. После установки драйверов на удаленном устройстве появятся принтеры управляющего устройства, которые можно использовать для печати.

Примечание: К названию установленных принтеров добавляется текст **«через Ассистент»** и **идентификатор управляющего устройства**.

4.11. Режим рисования

Модуль **Режим рисования** предназначен для рисования на элементах и поверх окон рабочего стола, для демонстрации какого-либо результата управляющему устройству.


Режим рисования доступен пользователю **управляющего** устройства. Для его включения необходимо нажать на кнопку  **Включить режим рисования** панели окна **Управление**.

Режим рисования доступен пользователю **удаленного** устройства.

Для включения режима рисования:













1. Примите **входящее подключение**.

2. Нажмите кнопку  **Рисование** на панели со списком подключений.

 В правой части экрана откроется **Панель инструментов рисования** с набором инструментов рисования и элементов управления.

3. Выберите нужный инструмент и начните «рисовать» на рабочем столе.

Набор инструментов рисования и элементов управления содержит:

	Управление окнами	Отключает функцию рисования для возможности управления окнами
	Карандаш	Рисует произвольные линии
	Ластик	Стирает произвольные участки
	Линия	Чертит прямые линии.
	Рамка	Рисует прямоугольную рамку.
	Эллипс	Рисует овальную рамку.
	Панель с текстом	Добавляет на рабочий стол текстовый комментарий.
	Стикер	Добавляет на рабочий стол произвольное изображение.
	Толщина линий	Определяет толщину линий.
		Выбор цвета
	Сохранить	Сохраняет снимок экрана в файл.
	Очистить	Очищает нарисованное.

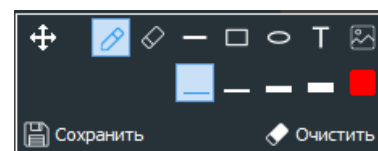



Рисунок 21 Панель инструментов рисования

4. Для отключения режима нажмите кнопку  **Рисование** на панели со списком подключений.

4.12. Журнал операций

Журнал предназначен для отображения операций, выполненных управляющим устройством.

Модуль **Журнал операций** представляет собой окно, содержащее список выполненных управляющим устройством действий и дополнительные элементы управления.

Журнал операций доступен пользователю **удаленного** устройства.

Для открытия журнала операций:

1. Откройте **Панель управления входящим соединением** (подробнее в пункте 3.4.1 **Панель Управление входящего соединения**) и выберите пункт **Журнал операций** в списке доступных модулей.

 Откроется окно **Журнал выполненных операций**.

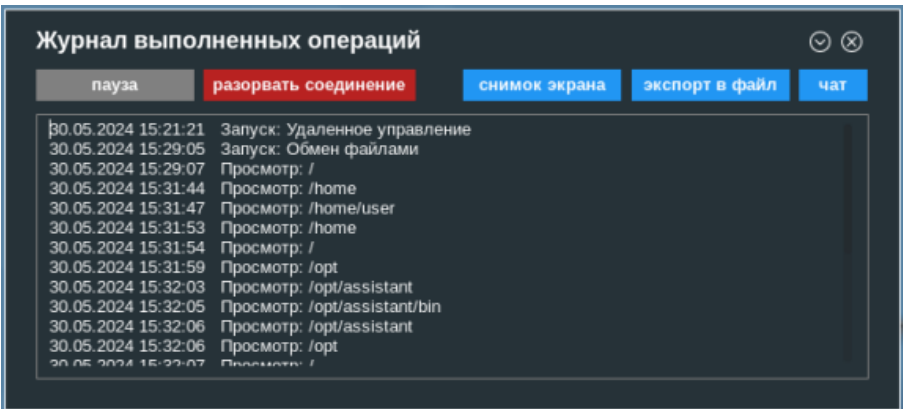


Рисунок 22 Окно Журнал выполненных операций

2. В окне журнала операций будут отображаться операции, выполняемые управляющим устройством.

Совет: Окно журнала операций удобно использовать для отслеживания действий управляющего устройства при работе с модулями, не перехватывающими управление удаленным устройством.

Окно **Журнал выполненных операций** содержит следующие элементы управления:

разорвать соединение	Отключает соединение с управляющим устройством.
пауза	Ставит соединение на паузу. Управление устройством будет временно недоступно без разрыва соединения.
снимок экрана	Делает снимок текущего экрана и сохраняет его в папку для скриншотов.
рисование	Включает режим рисования на рабочем столе.

чат	Открывает чат с управляющим устройством.
------------	--

5. ВХОД В СИСТЕМУ

В главе приведена информация о порядке получения учетных данных, авторизации пользователя в **Клиентском приложении** и восстановлении пароля после его утраты.

Для получения доступа к таким функциям **Клиентского приложения**, как:

- поиск устройств в локальной сети,
- поиск устройств посредством Microsoft Active Directory,
- индикация устройств с установленным **Клиентским приложением**,
- ведение собственного списка устройств,
- добавление комментариев к устройствам и организация их в группы

требуется **получить учетную запись** (зарегистрироваться) и **авторизоваться** в **Клиентском приложении**.

5.1. Регистрация

Получить учетную запись пользователь может как в **Клиентском приложении**, так и в личном кабинете **Системы**.

Примечание: О процедуре регистрации посредством **Личного кабинета** можно прочесть в документе **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

Для регистрации посредством **Клиентского приложения**:

1. Запустите **Клиентское приложение** и убедитесь, что статус устройства **Готов к работе**.
2. В основном окне приложения нажмите кнопку **Вход в систему**.

»»» Откроется панель **Вход в систему**.

3. В нижней части панели выберите пункт **Регистрация**.

»»» Откроется панель **Регистрация**.

4. Укажите информацию о себе и нажмите кнопку **Регистрация**.

»»» На панели **Регистрация** появится поле ввода **Код подтверждения**. На указанный при регистрации **адрес электронной почты** будет направлено письмо с **кодом подтверждения**.

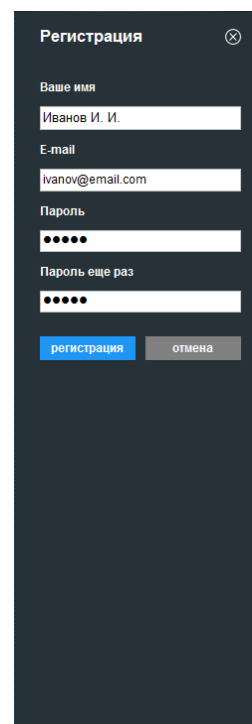


Рисунок 23 Панель Регистрация

5. В поле **Код подтверждения** введите код, полученный по электронной почте, и нажмите кнопку **Подтвердить**.

» При успешном подтверждении пользователь будет авторизован в приложении под зарегистрированной учетной записью, а панель **Регистрация** будет закрыта.

Примечание: При включенной настройке **Прямое управление субъектами** самостоятельная регистрация новых пользователей недоступна. Обратитесь за учетными данными к **Администратору Системы**. Подробнее о настройке в документе **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

5.2. Авторизация

5.2.1. Авторизация посредством учетной записи **Ассистент**

Авторизация в **Системе** посредством учетной записи **Ассистент** обеспечивает идентификацию и аутентификацию пользователя посредством адреса электронной почты, пароля и механизма двухфакторной аутентификации.

Для авторизации в **Клиентском приложении**:

1. Запустите **Клиентское приложение** и убедитесь, что статус устройства **Готов к работе**.
2. В основном окне приложения нажмите кнопку **Вход в систему**.

» Откроется панель **Вход в систему**.

3. Введите адрес электронной почты и пароль. Нажмите кнопку **Вход**.
4. Если включена двухфакторная аутентификация, потребуется дополнительно ввести **Код подтверждения** и нажать кнопку **Подтвердить**.

Примечание: Способ отправки кода подтверждения определяется настройками **Клиентского приложения**. Подробнее о двухфакторной аутентификации в пункте [6.1 Двухфакторная аутентификация](#).

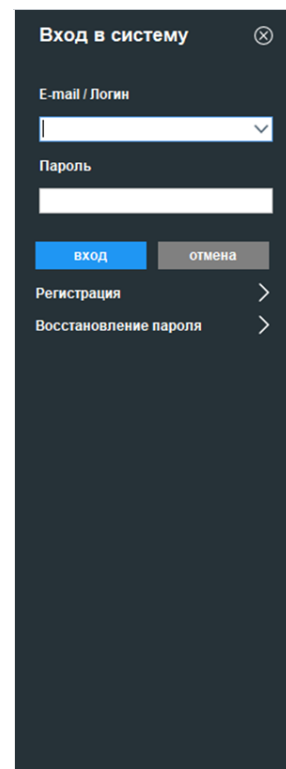


Рисунок 24 Панель Вход в систему

» При верно указанных учетных данных пользователь будет авторизован в **Клиентском приложении**, а панель **Вход в систему** будет закрыта. В главном окне появятся новые элементы управления, описанные в пункте [2.3 Интерфейс авторизованного пользователя](#).

5.2.2. Авторизация посредством учетной записи Active Directory

Авторизация в **Системе** посредством учетной записи **Active Directory** обеспечивает идентификацию и аутентификацию пользователя посредством учетной записи или адреса электронной почты Active Directory, пароля и механизма двухфакторной аутентификации.

Примечание: Авторизация посредством **Active Directory** возможна при включенной настройке **Аутентификация через Active Directory**. Подробнее в разделе **Безопасность** документа **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

Для авторизации в **Клиентском приложении**:

1. Запустите **Клиентское приложение** и убедитесь, что статус устройства **Готов к работе**.
2. В основном окне приложения нажмите кнопку **Вход в систему**.

»»» Откроется панель **Вход в систему**.

3. Введите имя учетной записи **Active Directory** или адрес электронной почты и пароль. Нажмите кнопку **Вход**.
4. Если включена двухфакторная аутентификация, потребуется дополнительно ввести **Код подтверждения** и нажать кнопку **Подтвердить**.

Примечание: Способ отправки кода подтверждения определяется настройками **Клиентского приложения**. Подробнее о двухфакторной аутентификации в пункте 6.1 **Двухфакторная аутентификация**.

»»» При верно указанных учетных данных пользователь будет авторизован в **Клиентском приложении**, а панель **Вход в систему** будет закрыта. В главном окне появятся новые элементы управления, описанные в пункте 2.3 **Интерфейс авторизованного пользователя**.

5.3. Восстановление пароля

Если по каким-либо причинам пароль учетной записи был утерян, восстановить его можно как в **Клиентском приложении**, так и в **Личном кабинете**.

Примечание: О процедуре восстановления пароля посредством **Личного кабинета** можно прочесть в документе **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

Для восстановления пароля в **Клиентском приложении**:

1. Запустите **Клиентское приложение** и убедитесь, что статус устройства **Готов к работе**.
2. В основном окне приложения нажмите кнопку **Вход в систему**.



Откроется панель **Вход в систему**.

3. В нижней части панели выберите пункт **Восстановление пароля**.



Откроется панель **Восстановление пароля**.

4. Введите адрес электронной почты, на который была зарегистрирована учетная запись, и нажмите кнопку **Восстановить**.

На панели **Восстановление пароля** появится поле **Новый пароль**, **Пароль еще раз** и **Код подтверждения**. Кнопка



Восстановить изменится на **Изменить**. На указанный адрес электронной почты будет направлено письмо с кодом подтверждения.

Рисунок 25 Панель Восстановление пароля

5. Заполните поля **Новый пароль**, **Пароль еще раз** и **Код подтверждения**. Нажмите кнопку **Изменить**.



При успешном подтверждении пароля и верном указании кода подтверждения пользователь будет авторизован в приложении под своей учетной записью, а панель **Восстановление пароля** будет закрыта.


6. ПРОФИЛЬ


В главе содержится информация о параметрах и настройках личного профиля пользователя, доступных из **Клиентского приложения**.

Раздел главного меню **Профиль** служит для хранения краткой информации о пользователе, его телефоне и параметрах аутентификации. Раздел появляется у пользователя после авторизации.

Больше настроек профиля пользователя доступно в личном кабинете пользователя.

Для доступа к профилю пользователя:

1. Авторизуйтесь в **Клиентском приложении**.
2. В главном меню выберите раздел  с именем вашего пользователя.

 Откроется панель **Профиль**.

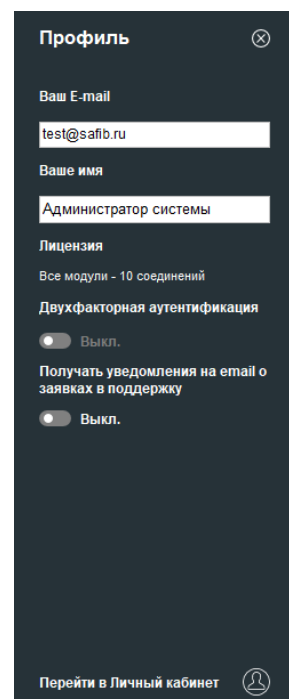


Рисунок 26 Панель Профиль

Примечание: При включенной настройке **Прямое управление субъектами** самостоятельное внесение изменений в данные профиля пользователя недоступно. Для внесения изменений в **Профиль пользователя** обратитесь к **Администратору Системы**. Подробнее о настройке **Профиля** в документе **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

На панели **Профиль** находятся следующие элементы управления:

Ваш E-mail	Адрес электронной почты, который используется для входа в Систему .
Ваше имя	Имя, указанное при регистрации. Может быть изменено.
Лицензия	Лицензия, активированная для текущей учетной записи
Двухфакторная аутентификация	Включение двухфакторной аутентификации. Подробнее в пункте 6.1 Двухфакторная аутентификация.
Способ подтверждения	Выбор способа двухфакторной аутентификации (пункт появится при настроенном смс-сервисе, в данный момент реализовано только для сервиса https://sms.ru/)
Получать уведомления на email о заявке в поддержку	Отправлять письмо при поступлении новой заявки в поддержку
Отмена	Отменит сделанные изменения.
Перейти в Личный кабинет	Откроет в браузере Личный кабинет текущего пользователя.

6.1. Двухфакторная аутентификация

Двухфакторная аутентификация – это метод контроля доступа, при котором пользователю требуется подтвердить личность не только стандартным вводом пароля, но и дополнительным кодом, который он получит по известному только ему каналу связи.


В **Системе** двухфакторная аутентификация реализована с использованием электронной почты или средствами СМС-уведомлений (на данный момент возможно только с помощью сервиса <https://sms.ru/>).

При включенной двухфакторной аутентификации после ввода имени пользователя и пароля на электронную почту или СМС отправляется **Код подтверждения**. Для доступа в **Систему** его необходимо ввести в течении 450 секунд.


Примечание: Управление двухфакторной аутентификацией и прочими настройками профиля пользователя доступно также из **Личного кабинета**. Подробно о работе с ним в документе **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

Для включения режима двухфакторной аутентификации:

1. Авторизуйтесь в **Клиентском приложении**.
2. В главном меню выберите раздел  с именем вашего пользователя.

 Откроется панель **Профиль**.

3. Включите настройку **Двухфакторная аутентификация** и нажмите кнопку **Сохранить**

 Настройки будут сохранены. Панель **Профиль** закрыта. При входе в **Систему** будет дополнительно запрашиваться **Код подтверждения**.

7. НАСТРОЙКИ

В главе приводится описание основных настроек **Клиентского приложения**.

Раздел **Настройки** доступен как авторизованным, так и не авторизованным пользователям.

Для доступа к настройкам **Клиентского приложения**:

1. Выберите в главном меню раздел  **Настройки**.



Откроется панель **Настройки**, содержащая семь подразделов настроек.

Лицензия	Текущая лицензия. В данном подразделе можно посмотреть текущую лицензию и активировать другую лицензию.
Безопасность	Основные настройки безопасности. В подразделе определяются правила доступа к устройству.
Управление	Настройки модулей управления.
Протоколы	Настройки параметров протоколирования событий.
Параметры сети	Указание сервера управления и определение настроек прокси-сервера.
Чат, голос и видео	Настройки параметров модуля Чат .
Дополнительно	Параметры запуска Клиентского приложения .
О программе	Информация о версии и параметры обновления.

7.1. Лицензия

Подраздел содержит информацию о текущей лицензии, активированной для **Клиентского приложения** и **Учетной записи** авторизованного пользователя, и позволяет активировать другую лицензию.

Внимание: Лицензия, активированная для **Учетной записи** пользователя, всегда имеет более высокий приоритет, чем лицензия **Клиентского приложения**.

Если лицензия не указана, то используется лицензия **По умолчанию**. Параметры лицензии **По умолчанию** определяются администратором.

Примечание: Подробнее о настройке лицензий можно прочесть в документе **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

В зависимости от используемой в **Клиентском приложении** лицензии некоторые модули управления могут быть недоступны.

7.1.1. Активация лицензии

Для активации лицензии в **Клиентском приложении**:

1. Запустите **Клиентское приложение** и убедитесь, что статус устройства **Готов к работе**.
2. В основном окне приложения нажмите кнопку **Настройки**.

»»» Откроется панель **Настройки**.

3. Выберите подраздел **Лицензия**.

»»» Откроется панель **Лицензия**.

4. Нажмите кнопку **активировать другую лицензию**.

На панели **Лицензия** пропадет кнопка **активировать другую лицензию**, и появятся поле **Укажите лицензионный номер** и кнопка **активировать лицензию**.



5. Введите **ключ лицензии** и нажмите кнопку **активировать лицензию**.



В случае успешной активации лицензии на экране появится соответствующее сообщение, а на панели **Лицензия** появится информация о типе лицензии и количестве доступных соединений. Лицензия активирована.

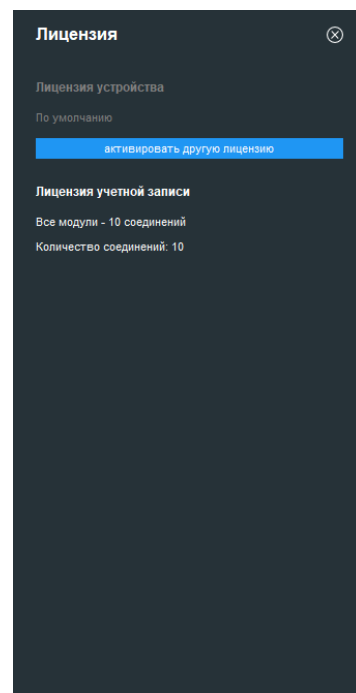


Рисунок 27 Панель Лицензия

7.2. Безопасность

В подразделе **Безопасность** находятся основные настройки безопасности.

Настройки безопасности **Клиентского приложения** позволяют настроить доступ к вашему устройству используя один из следующих способов авторизации:

- динамический четырех-, шести- или восьмизначный пароль;
- личный фиксированный пароль;
- посредством аутентификации Windows;
- сертификат электронной цифровой подписи.

7.2.1. Настройки безопасности

Настройки безопасности **Клиентского приложения** могут определяться следующими способами:

- **Локальные** – настройки безопасности, заданные пользователем.
- **Из политики доступа организации** – настройки безопасности, унаследованные от организации.

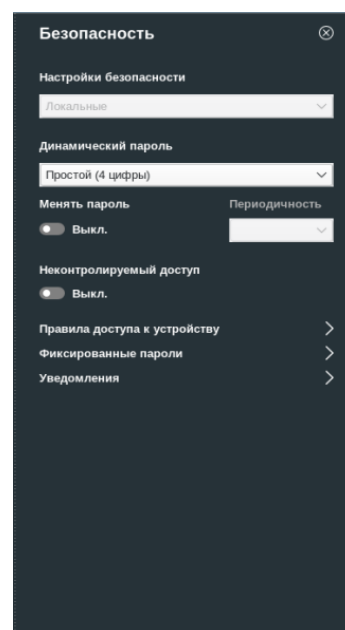


Рисунок 28 Панель Безопасность

Примечание: Изменение значения поля **Настройки безопасности** доступно только в случае, если устройство входит в состав организации и признак **Запретить изменение настроек безопасности на устройстве** выключен. Подробнее в подпункте **Приглашение в организацию** пункта **4.1.5 Устройства** документа **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

7.2.2. Динамический пароль

По умолчанию безопасность доступа к устройству обеспечивает динамический пароль из 6 символов (используются цифры и буквы), который генерируется при каждом запуске **Клиентского приложения**. Можно использовать динамический пароль из 4 цифр или 8 символов (используются цифры и буквы).

Для настройки динамического пароля:

1. Откройте панель **Настройки**.
2. Выберите подраздел **Безопасность**.



Откроется панель **Безопасность**.

3. В поле **Динамический пароль** укажите тип пароля. Для автоматической периодической смены динамического пароля включите настройку **Менять пароль** и укажите **Периодичность** смены пароля в минутах.



Настройки вступят в силу сразу после изменения.

7.2.3. Фиксированные пароли

При необходимости доступа к устройству вне зависимости от динамического пароля можно использовать **личный фиксированный пароль**. Если установлен фиксированный пароль, то доступ к устройству будет одновременно возможен как по динамическому паролю, так и по любому из фиксированных паролей.

Для задания фиксированного пароля:

1. Откройте панель **Настройки**.
2. Выберите подраздел **Безопасность**.
3. Выберите **фиксированные пароли**



Откроется панель **Пароли**.

4. Нажмите кнопку **добавить**



Появится строка **Новый пароль**.

5. В полях **Имя**, **Пароль** и **Подтверждение** введите имя для отображения, пароль и подтверждение, нажмите кнопку **применить**.



Настройки будут сохранены.

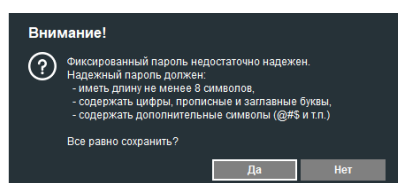


Рисунок 29 Окно
Фиксированный пароль
недостаточно надежен

Если фиксированный пароль недостаточно надежен, после нажатия кнопки **Применить** будет выдано соответствующее уведомление с рекомендациями.

7.2.4. Разрешить аутентификацию Windows

Для установления соединения с устройством в качестве учетных данных можно использовать данные (логин и пароль) учетной записи Windows.

Для разрешения аутентификации при помощи учетных данных Windows:

1. Откройте панель **Настройки**.
2. Выберите подраздел **Безопасность**.

»»» Откроется панель **Безопасность**.

3. Включите настройку **Разрешить аутентификацию Windows**.

»»» Теперь к данному устройству можно подключиться, используя учетные данные Windows.

При необходимости ограничения либо предоставления дополнительных привилегий доступа воспользуйтесь настройками данного подраздела **Только с учетными данными Администратора** и **Даже если активен другой пользователь**.

При необходимости доступа к устройству с установленным **Ассистент** вне зависимости от того, запущено приложение **Ассистент** или нет, должен быть включен флаг **Разрешить неконтролируемый доступ**. Флаг позволяет предоставить доступ к управлению удаленным рабочим столом и прочим возможностям **Клиентского приложения**, включая доступ к файлам и реестру устройства.

Примечание: При первичной установке **Ассистент** по умолчанию настройка **Разрешить неконтролируемый доступ** выключена.

Для предоставления неконтролируемого доступа необходимо, чтобы настройка **Разрешить неконтролируемый доступ** подраздела **Безопасность** раздела **Настройки** была включена. На удаленном устройстве должен быть настроен **фиксированный пароль**, а к необходимым модулям предоставлен **доступ без подтверждения (разрешено)**.

Внимание! Настройка **Разрешить неконтролируемый доступ** наследует значение настройки **Запускать при старте Windows ранних версий Ассистент**. Если на устройстве ранее было установлено **Клиентское приложение ранних версий**, удостоверьтесь в том, что настройка имеет правильное значение!

Только если нет активных сессий подраздела **Безопасность** раздела **Настройки** запрещает подключение к устройству, если на устройстве запущена активная сессия Windows.

7.2.5. Правила доступа к устройству

Перечень доступных модулей управления, а также уровень доступа к ним с управляющего устройства, при необходимости можно ограничить правилами доступа.

В **Клиентском приложении** предусмотрено несколько стандартных наборов правил и один пользовательский.

Правила доступа к устройству:

Полный доступ	Все модули управления доступны без ограничений.
Подтвердить все	При запуске модули управления будут требовать разрешения на использование.

Только просмотр	Любые действия в модулях управления запрещены.
Пользовательские	Доступ к модулям настраивается вручную.
Запретить входящие соединения	Полный запрет подключения к устройству.

Для изменения правила доступа к устройству:

1. Откройте панель **Настройки**.
2. Выберите подраздел **Безопасность**.

»»» Откроется панель **Безопасность**.

3. Нажмите **Правила доступа к устройству**.

»»» Откроется панель **Правила доступа**.

4. Выберите из выпадающего списка поля **Правила доступа к устройству** нужное правило.

»»» Настройки будут сохранены.

Для установки настроек прав доступа:

1. Откройте панель **Настройки**.
2. Выберите подраздел **Безопасность**.

»»» Откроется панель **Безопасность**.

3. Нажмите **Правила доступа к устройству**.

»»» Откроется панель **Правила доступа**.

5. Выберите требуемые правила доступа к модулям устройства.

»»» Настройки будут сохранены.

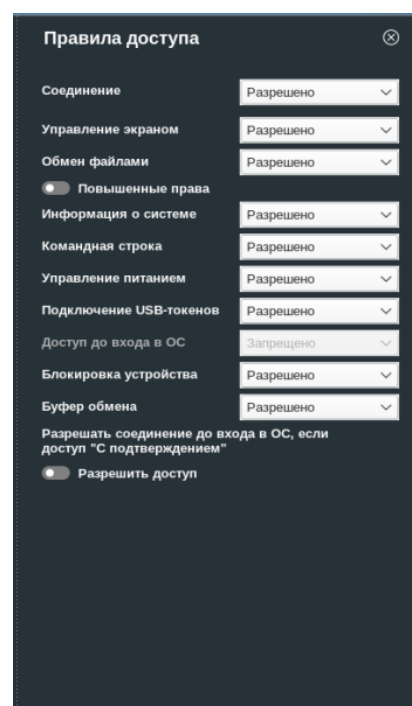


Рисунок 30 Панель Правила доступа

Примечание: Если устройство входит в состав организации, то настройка будет производиться администратором системы или администратором организации, а в приложении возможность ее изменить может быть заблокирована.

На панели **Права доступа** доступны следующие настройки:

Повышенные права	<p>Модуль Обмен файлами будет работать с повышенными правами.</p> <p>Внимание! Включение признака не только повысит скорость копирования, но и разрешит доступ в системные папки.</p>
Доступ до входа в ОС	<p>До входа в Windows ОС можно будет использовать модули Обмен файлами, Редактор реестра и Командная строка.</p> <p>До входа в Linux можно будет использовать модуль Обмен файлами.</p> <p>Внимание! Доступ осуществляется с использованием системной учетной записи. «Система» для Windows и «root» для Linux.</p>
Управление настройками	Определяет возможность изменения настроек безопасности управляющим устройством при активном сеансе удаленного управления.
Блокировка ввода	Определяет возможность блокировки средств ввода удаленным устройством при активном сеансе управления.
Блокировка устройства	Определяет возможность автоматического перехода устройства на экран блокировки после разрыва соединения.
Буфер обмена	Определяет возможность включения синхронизации буфера обмена при активном сеансе управления.
Разрешить соединение до входа в ОС, если доступ "С Подтверждением"	Определяет возможность подключения к устройству, если в качестве правила доступа используется С подтверждением , но пользователь не авторизован с учетной записью Ассистент .

Примечание: вариант правил доступа к модулю **Обмен файлами** **С ограничениями** разрешает копирование файлов на удаленное устройство, а также просмотр без возможности копирования и удаления с ведомого устройства.

7.2.6. Доступ по сертификатам

В целях повышения безопасности в **Клиентском приложении** может быть использован доступ к устройству по сертификатам электронной цифровой подписи. В приложении используются сертификаты с алгоритмом ГОСТ Р 34.11-2012/34.10-2012.

Перед подключением к удаленному устройству по сертификату необходимо передать по общедоступным каналам связи открытый ключ сертификата электронной цифровой подписи.

На удаленном устройстве в **Клиентском приложении** необходимо добавить открытый ключ в список сертификатов.

Для добавления сертификата:

1. Откройте панель **Настройки**.
2. Выберите подраздел **Безопасность**.

»»» Откроется панель **Безопасность**.

3. Нажмите **Доступ по сертификатам**.

»»» Откроется панель **Сертификаты**.

4. Нажмите кнопку **добавить**.

»»» Откроется стандартное окно выбора файла **Открытие**.

5. В окне **Открытие** выберите файл сертификата. И нажмите кнопку **Открыть**.

»»» Выбранный сертификат появится в списке сертификатов.



Рисунок 31 Панель Сертификаты

7.2.7. Уведомления

В целях повышения безопасности, при подключении к **Клиентскому приложению** на указанный в этом разделе адрес электронной почты может быть отправлено уведомление о подключении к устройству.

Примечание: Настройка доступна после авторизации в **Клиентском приложении**.

7.3. Управление

В подразделе **Управление** можно указать следующие настройки:

Управление экраном	Настройки управления удаленным рабочим столом.
Обмен файлами	Настройки модуля обмена файлами.
Командная строка	Настройки модуля командной строки.
Наименование устройства	Настройка именования устройства.
Снимки рабочих столов в подсказках	Включение снимков экрана устройств в подсказках при отсутствующем соединении
ОЧИСТИТЬ КЭШ	Очищает кэш снимков экрана устройств
Уведомлять о конкурирующих соединениях	Включение уведомлений о подключении к удаленному устройству новых входящих соединений.

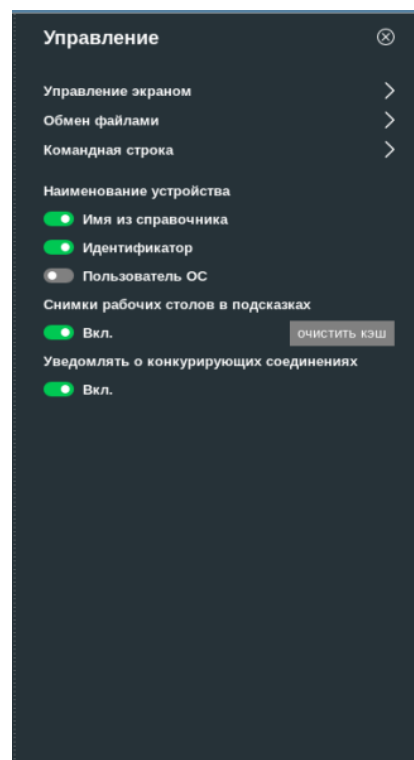


Рисунок 32 Панель

7.3.1. Управление экраном

Сразу запускать при подключении»	При включенной настройке модуль Управление запустится автоматически после установления соединения.
Каждый рабочий стол в новом окне	Открывать каждое окно управления рабочим столом в новом окне.
Завершать соединение при закрытии	При закрытии окна удаленного рабочего стола соединение будет завершаться автоматически.
Установить драйвер экрана	Устанавливает собственный драйвер монитора для корректной работы функции Черный экран .
Свернуть меню после подключения	При подключении основное меню приложения будет

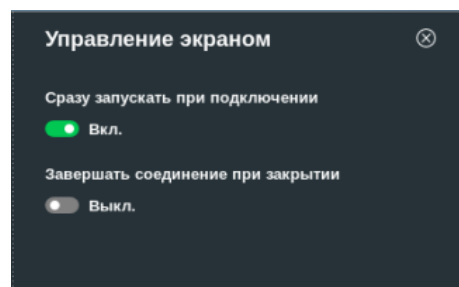


Рисунок 33 Панель
Удаленный рабочий

свёрнуто.

Подраздел содержит следующие настройки:

Примечание: После установки собственного драйвера кнопка меняется на **Удалить драйвер монитора**.

7.3.2. Обмен файлами

Подраздел содержит следующие настройки:

Сравнивать файлы по содержимому при копировании	Проверка идентичности файлов по содержимому при копировании.
Проверять файлы после копирования	Проверка корректности копирования файлов. Выпадающий список позволяет установить предельный размер файла для выполнения данной проверки.

7.3.3. Командная строка

Подраздел содержит следующие настройки:

Максимальное время выполнения консольной команды	Позволяет указать время ожидания ответа при выполнении команды через модуль управления командной строкой.
--	---

7.3.4. Наименование устройства

Подраздел определяет правила именования устройств в списке соединений и модулях управления. Подраздел содержит следующие настройки:

Имя из справочника	Включает в состав имени устройства имя устройства из справочника.
Идентификатор	Включает в состав имени устройства идентификатор.
Пользователь ОС	Включает в состав имени устройства имя пользователя операционной системы.

7.4. Протоколы

Клиентском приложении может отправлять информацию о действиях и событиях взаимодействия при управлении устройством, технический протокол работы приложения, снимки экрана и видеозаписи сеансов удаленного управления на сервер управления. Настройками параметров протоколирования управляет администратор системы и администратор организации в **Личном кабинете**.

Для просмотра параметров протоколирования в главном меню **Клиентского приложения** выберите раздел **Настройки** и перейдите в подраздел **Протоколы**. На открывшейся панели **Настройки протоколирования** будут отображены параметры протоколирования.

Кроме того, на панели **Настройки протоколирования** можно изменить папки для хранения снимков экрана и видео, параметры видеозаписи сеансов управления рабочим столом. При выставлении соответствующего флага видеозапись будет вестись автоматически при запуске управления рабочим столом.


Для включения автоматической видеозаписи сеанса управления рабочим столом:

1. Откройте панель **Настройки**.
2. Выберите подраздел **Протоколы**.

»»» Откроется панель **Протоколы**.

3. Включите настройку **Записывать видео сеанса управления**.

»»» Появится набор настроек записи видео.

4. Установите необходимые настройки, выберите папку для хранения видеозаписей сеансов управления и нажмите кнопку  **применить**.

»»» В случае использования управляющим устройством модуля **Управление** видеозапись сеанса управления будет сохранена в указанной папке.

т: Для формирования пути к папке хранения **снимков** и **видео** могут быть использованы **переменные среды Windows**, например,

`%USERPROFILE%\Ассистент\Screenshots`

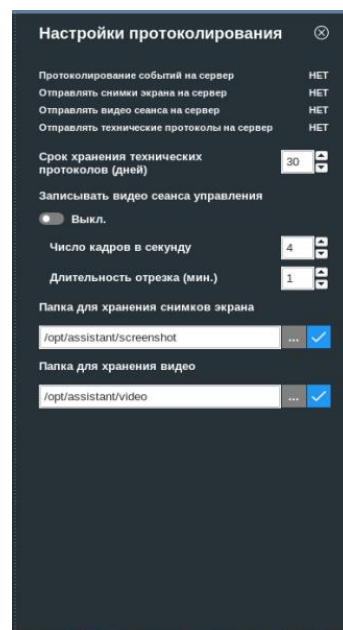


Рисунок 34 Панель Протоколы

7.5. Параметры сети

В подразделе указывается адрес, параметры контроля подлинности сервера управления и настройки **прокси-сервера** для доступа **Клиентского приложения** к **ID-серверу**.

Подраздел содержит следующие настройки:

Собственный ID-сервер	Настройки собственного сервера управления.
Контроль подлинности сервера	Включение проверки подлинности сервера управления.
Использовать собственный файл с корневыми сертификатами	Использование для проверки подлинности сервера собственного файла сертификатов.
Гарантировать уникальность идентификатора	Включает особый алгоритм генерации уникального идентификатора для устройств с идентичным оборудованием.
Разрешит прямые соединения	Определяет возможность взаимодействия устройств напрямую исключая транспортный сервер.
Параметры прокси	Настройки прокси сервера.
NTLM прокси	Включение поддержки NTLM прокси.

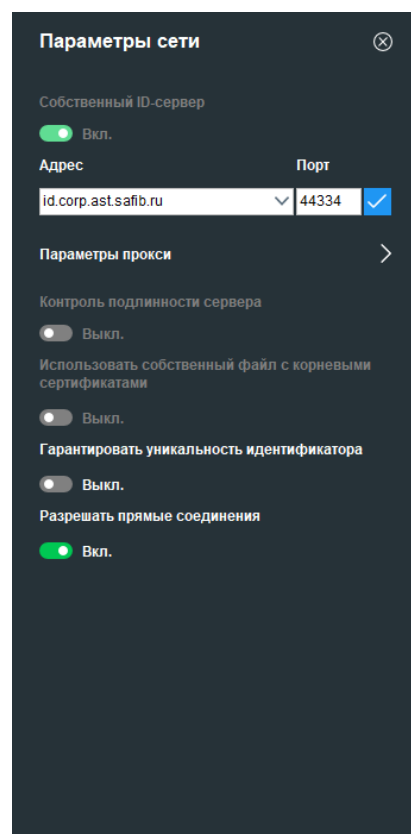


Рисунок 35 Панель Параметры сети

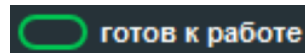
7.5.1. Собственный ID-сервер

Настройки собственного сервера управления:

Собственный ID-сервер	Позволяет указать собственный ID-сервер.
Адрес	Адрес сервера управления Системы . Примечание: Изменение настройки может быть запрещено, если включен признак «Запретить изменение правил доступа к устройству в клиентском приложении» в назначенной для устройства политике доступа.
Порт	Порт для доступа к серверу управления Системы . Примечание: Изменение настройки может быть запрещено,

	если включен признак «Запретить изменение правил доступа к устройству в клиентском приложении» в назначенной для устройства политике доступа.
применить	Сохраняет введенные настройки.

Примечание: Изменения **Адрес ID-сервера** и **Порт ID-сервера** вступают в силу после нажатия кнопки **применить**.



Внимание! При невозможности соединения с сервером посредством HTTPS соединение может быть установлено посредством HTTP. В этом случае статус в главном окне примет вид:

7.5.2. Контроль подлинности сервера

Контроль подлинности сервера управления осуществляется путем сверки сертификата **ID-сервера** с хранилищем корневых сертификатов, установленных в операционной системе.

Настройка включает проверку **Клиентским приложением** сертификата сервера управления на предмет отзыва и истечения срока действия.


7.5.3. Использовать собственный файл с корневыми сертификатами

Если корневое хранилище сертификатов операционной системы не актуально, можно использовать файл сертификата сервера управления.

Внимание! Перед включением данной настройки поместите файл корневых сертификатов с именем **casert.pem** в папку Клиентского приложения. Если при включении настройки, файл сертификатов в папке отсутствует, дальнейшая работа приложения будет невозможна.

Для использования файла сертификата сервера управления:

Примечание: Последовательность экспорта сертификата приведена на примере браузера **Google Chrome версии 87**.

1. Откройте в браузере страницу сервера управления.
2. Нажмите на значок  **Сведения** о сайте в адресной строке браузера.



Откроется панель **Безопасное подключение**.

3. Выберите пункт **Сертификат**.



Откроется окно **Сертификат**, содержащее сведения о сертификате, необходимом для контроля подлинности сервера.

4. Перейдите на вкладку **Путь сертификации**.

9. Нажмите кнопку **Готово**.

10. Включите настройку **Использовать собственный файл с корневыми сертификатами**.

Примечание: Подробнее о контроле подлинности сервера управления документе **Руководство администратора**.

7.5.4. Настройки прокси-сервера

Настройки прокси могут принимать три значения:

Нет прокси	Не использовать прокси-сервер для доступа к серверу управления.
Автоопределение	Использовать для доступа к серверу управления прокси-сервер, определенный в операционной системе как прокси-сервер по умолчанию.
Свои настройки	Указать вручную Сервер , Порт , а также Имя пользователя и Пароль . Изменения вступят в силу после нажатия кнопки применить .

7.6. Постоянный доступ

Настройки подраздела **Постоянный доступ** предназначены для обеспечения постоянного доступа к **терминальному серверу**, вне зависимости от наличия активных сессий подключения к удаленному рабочему столу.

Внимание! Подраздел **Постоянный доступ** раздела **Настройки** доступен только при запуске **Клиентского приложения** на **терминальном сервере**.

Примечание: Наличие дополнительного раздела необходимо в связи с особенностями функционирования **Клиентского приложения**, запущенного в RDP-сессии, такими как смена идентификатора устройства и присвоение отдельного идентификатора для каждого нового пользователя.

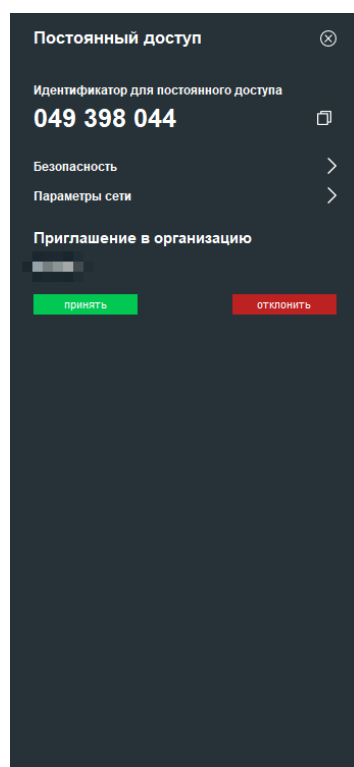


Рисунок 37 Панель Настройки, раздел Постоянный доступ

Подраздел **Постоянный доступ** включает в себя:

Идентификатор для постоянного доступа	Заполняется значением уникального номера устройства. По данному идентификатору к устройству возможно подключиться вне зависимости от наличия активных RDP-сессий.
Безопасность	Основные настройки безопасности. В подразделе определяются правила доступа к устройству. Подробнее в пункте 7.2 Безопасность.
Параметры сети	Указание сервера управления и определение настроек прокси-сервера. Подробнее в пункте 7.5 Параметры сети.
Приглашение в организацию	Возможность согласиться или отказаться добавления устройства в организацию. Примечание: приглашение отображается если оно было создано

7.6.1. Особенности работы в RDP-сессии

В связи с особенностью функционирования протокола удаленного рабочего стола в **Клиентском приложении**, запущенном в **RDP-сессии**, возможна периодическая самопроизвольная смена идентификатора устройства. Для сохранения постоянного идентификатора **RDP-сессии** в ярлыке **Клиентского приложения** следует указать ключ:

Идентификатор **Клиентского приложения**, запущенного с приведенным выше **ключом**, будет постоянным и уникальным для каждого пользователя. Подключение с указанием данного идентификатора предоставит доступ к терминальной сессии.

Примечание: Начиная с версии 5.2 приложения ключ -NOSID уже включен и не требуется его указывать.

7.7. Чат, голос и видео

Настройки подраздела **Чат, голос и видео** предназначены для определения параметров чата и оборудования.

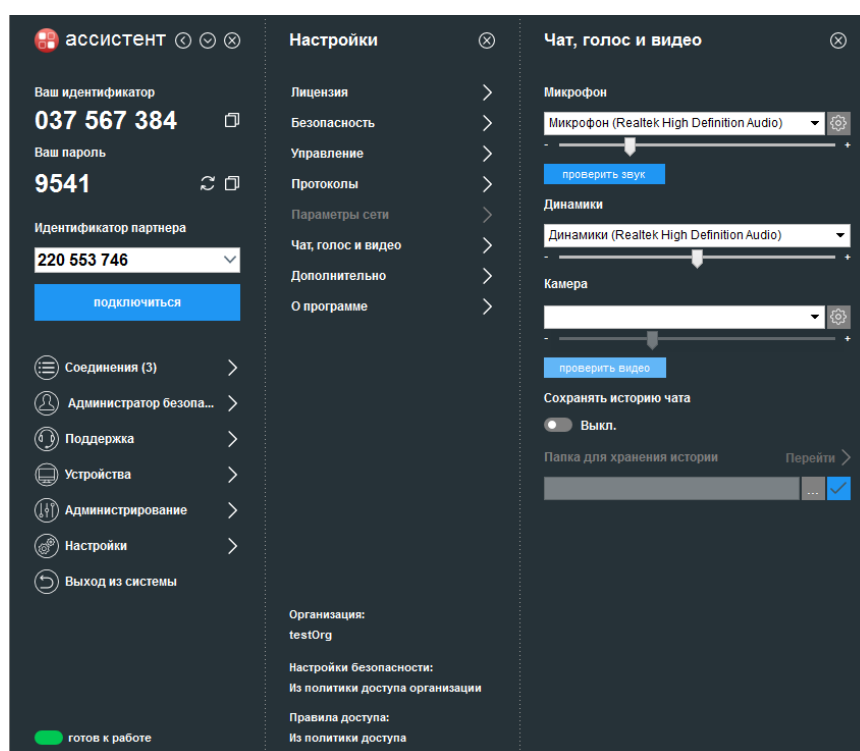

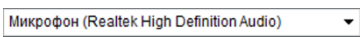


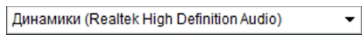







Рисунок 38 Панель Чат, голос и видео

Подраздел **Чат, голос и видео** содержит следующие настройки:

Микрофон		Настройки микрофона средствами операционной системы.
		Выбор записывающего устройства.
		Настройка чувствительности.
		Проверка звука.
Динамики		Выбор устройства воспроизведения.

		Настройка громкости.
Камера		Настройки камеры средствами операционной системы.
		Выбор устройства видео захвата.
		Настройка качества изображения.
		Проверка видео.
Сохранять историю чата		<p>Включает сохранение истории чата в текстовый файл. Место хранения определяется параметром Папка для хранения истории.</p> <p>Примечание: Для каждого устройства, с которым производился обмен текстовыми сообщениями, создается отдельный файл с идентификатором в названии.</p>

Совет: Для формирования пути к папке хранения истории могут быть использованы переменные среды, например,

`%USERPROFILE%\Ассистент\History`

7.8. Дополнительно

Запускать при входе в систему	Позволяет запускать Клиентское приложение автоматически при старте операционной системы.
Предотвращать автоматический переход в гибернацию	Не позволяет операционной системе перейти в режим гибернации.
Показывать кнопку "Заккрыть"	Отображать кнопку закрытия Клиентского приложения в главном окне.
Тихий режим	Отображать только необходимые всплывающие сообщения.
Шрифт	Выбор шрифта меню приложения.
Язык	Выбрать язык интерфейса

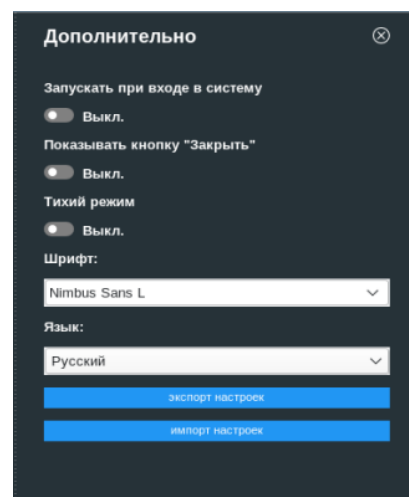


Рисунок 39 Панель дополнительно

	Клиентского приложения.
--	--------------------------------

В подразделе **Дополнительно** можно указать следующие дополнительные настройки:

Экспорт настроек	Выгружает настройки Клиентского приложения во внешний файл.
Импорт настроек	Загружает настройки Клиентского приложения из внешнего файла.

7.9. О программе

Подраздел содержит:

- информацию о сторонних компонентах,
- версии **Клиентского приложения**,
- флаг управления автоматическим обновлением.

Подраздел позволяет:

- вручную проверить наличие обновлений,
- написать обращение в техподдержку.

7.9.1. Автоматическое обновление

Включение автоматического обновления позволит постоянно использовать самую свежую версию **Клиентского приложения**. При включенном автоматическом обновлении **Клиентское приложение** периодически обращается к **серверу обновлений** и проверяет наличие новых версий. В случае наличия обновления оно загружается и пользователю предлагается перезагрузить **Клиентское приложение**, чтобы обновления вступили в силу.

Для включения автоматического обновления **Клиентского приложения**:

1. Откройте панель **Настройки**.
2. Выберите подраздел **О программе**.

»»» Откроется панель **О программе**.

3. Включите настройку **Обновляться автоматически**.

7.9.2. Ручная проверка обновлений

Для ручной проверки наличия обновлений:

1. Откройте панель **Настройки**.
2. Выберите подраздел **О программе**.

»»» Откроется панель **О программе**.

3. Нажмите кнопку **проверить наличие обновлений**.

Клиентское приложение проверит наличие обновлений и в случае их отсутствия выведет в тее соответствующее сообщение. При наличии обновлений **Клиентское приложение** загрузит их и предложит установить. Откроется окно **Обновление**.

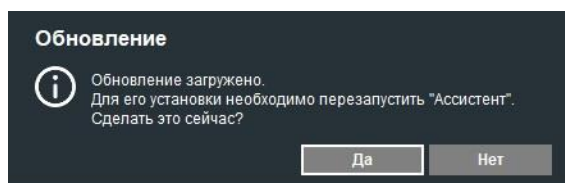


Рисунок 40 Окно Обновление

4. Нажмите кнопку **Да**.



Файлы **Клиентского приложения** будут обновлены, а приложение перезапущено.

Примечание: Обновление и автоматический запуск **Клиентского приложения** при старте операционной системы доступны только с включенной **Службой Клиентского приложения**.

7.9.3. Написать в техподдержку

Для написания обращения в техподдержку:

1. Откройте панель **Настройки**.
2. Выберите подраздел **О программе**.



Откроется панель **О программе**.

3. Нажмите кнопку **написать в техподдержку**.



Откроется окно создания почтового сообщения. Получателем будет указана служба технической поддержки **Ассистент**. В прикрепленном файле будут содержаться протоколы работы **Ассистент**.

4. Введите **Описание проблемы**, дополнительную информацию, которая может помочь в разрешении проблемы и отправьте письмо в службу поддержки.

Примечание: Если на устройстве не указан почтовый клиент по умолчанию, будет предложено сохранить архив с протоколами на **Рабочий стол** и отправить его позднее в службу поддержки самостоятельно.

7.10. Устройство в составе организации

В **Системе** для управления устройствами, определения политик доступа, протоколирования и технической поддержки используются **Организации**. Для вступления в организацию может понадобиться принять приглашение.

Примечание: При включенной настройке **Прямое управление субъектами** включение устройств в организацию происходит без необходимости принятия приглашения. Подробнее в документе **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

Окно **Приглашение в организацию** появляется на экране устройства при направлении **Приглашения** на вступление в организацию.

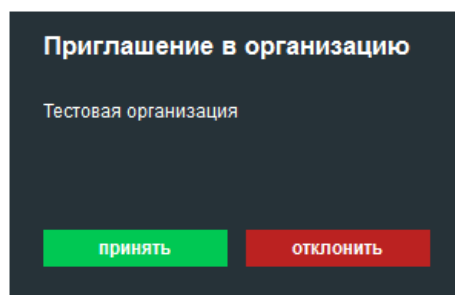


Рисунок 41 Окно Приглашение в организацию

Если устройство состоит в организации, информация об этом будет размещена в поле **Устройство в составе организации** в нижней части панели **Настройки**.

Примечание: Подробнее о **Приглашении** устройств в организацию, настройке политик доступа и протоколирования читайте в документе **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

8. УСТРОЙСТВА


Глава содержит описание порядка управления списками устройств посредством раздела **Устройства**.

Раздел **Устройства** предназначен для управления личным списком устройств **Мои устройства** и списками компьютеров организаций, к которым пользователь имеет доступ.

Примечание: Доступ пользователя к устройствам организаций настраивается в **Личном кабинете** администратором организации.

Раздел **Устройства** доступен только авторизованным пользователям.

Для просмотра списка устройств:

1. Авторизуйтесь в **Клиентском приложении**.
2. Выберите в главном меню раздел  **Устройства**.



Откроется панель **Устройства**, содержащая личный список устройств и списки компьютеров организаций.

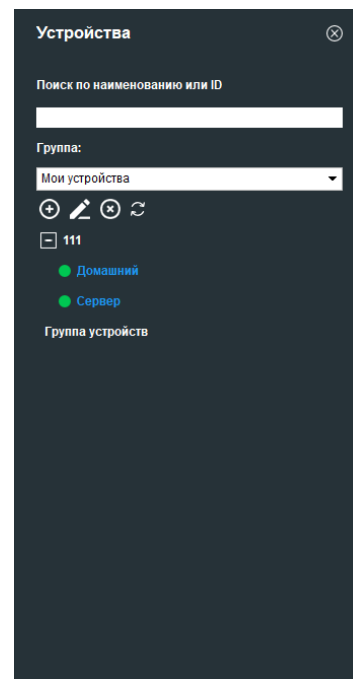


Рисунок 42 Панель Устройства



Переключение списков устройств осуществляется посредством выбора из поля с выпадающим списком.

- о Список **Мои устройства** содержит устройства, добавленные пользователем, и доступен для просмотра и редактирования.
- о Список устройств **Организации** доступен для просмотра пользователям, которым разрешен доступ к этим устройствам под именем организации, а для редактирования доступен пользователям с соответствующими правами.

8.1. Просмотр списка устройств

Пользователь может просмотреть списки компьютеров и подключиться к устройствам, находящимся в сети. Для каждого устройства в списке отображается статус.

Возможные статусы устройств:

-  **В сети** – устройство зарегистрировано на сервере и к нему можно подключиться;
-  **Не в сети** – устройство не зарегистрировано на сервере и подключение к нему невозможно.

8.2. Подключение к устройству

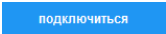

Для подключения к устройству:

1. Откройте панель **Устройства**.
2. Выберите устройство, с которым необходимо установить соединение.



Откроется панель **Устройство**, содержащая информацию о выбранном устройстве:

- **Наименование** устройства;
- **Идентификатор** устройства;
- **Группа**, в которой устройство состоит;
- Личный **комментарий**.

3. Нажмите кнопку  **Подключиться** или  **Подключиться в скрытом режиме**.

Внимание! При подключении в скрытом режиме пользователь удаленного устройства не будет осведомлен о совершаемых со стороны управляющего устройства действиях.

Примечание: Подключение в скрытом режиме доступно при включении признаков **Разрешить неконтролируемый доступ** и **Разрешить скрытое подключение** политики доступа к устройству. Подробнее в пункте 9.1.3 Политики доступа организации.



Если для удаленного устройства включено требование ввода пароля для подключения, то откроется окно ввода пароля, иначе соединение будет установлено сразу.

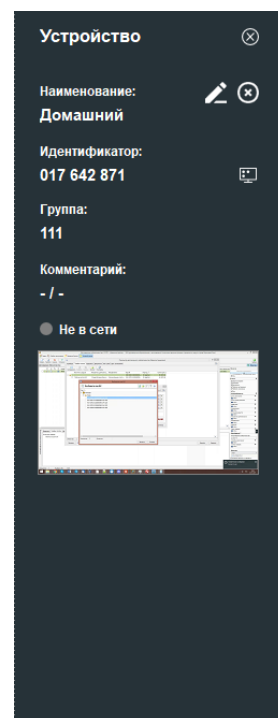


Рисунок 43 Панель Устройство

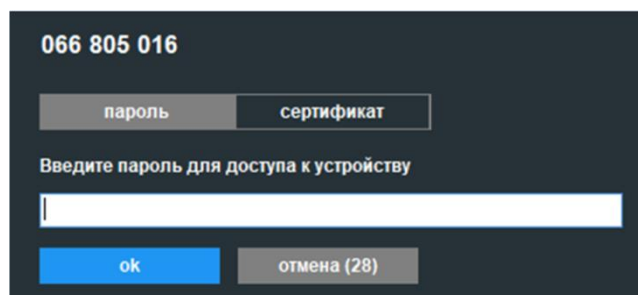


Рисунок 44 Окно Введите пароль для доступа к устройству

4. Выберите необходимый режим аутентификации: **пароль**, **сертификат** или **windows**.

» Форма ввода пароля примет соответствующий выбору вид.


5. Введите пароль для доступа к устройству или данные учетной записи Windows и нажмите кнопку **ОК**.

» После успешного соединения с удаленным устройством в меню главного окна добавится раздел **Соединения**. Панель **Устройство** будет заменена на панель **Управление**.




6. Соединение с удаленным устройством установлено.

8.3. Управление списками устройств

Панель **Компьютеры** позволяет пользователю вести свой собственный список устройств.

Для обновления списка устройств служит кнопка  **Обновить список устройств**.

Пользователю доступны следующие элементы управления устройствами и группами устройств:

	Добавить...	Позволяет добавить в личный список устройство или группу устройств.
	Изменить	Изменяет устройство или группу устройств в личном списке.
	Удалить	Удаляет выбранные устройства или группу устройств из личного списка устройств.

Примечание: Управление устройствами **организации** доступно только владельцу лицензии и администратору организации.

Совет: При большом количестве устройств удобнее использовать расширенный режим управления устройствами – **Администрирование**. Подробнее в пункте [9.1 Справочник устройств](#).

9. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

В этой главе рассматриваются методы управления большим количеством устройств, их поиск посредством сканирования локальной сети и Microsoft Active Directory.

Раздел **Администрирование** предназначен для расширенного управления устройствами организации с использованием поиска устройств в локальной сети и Microsoft Active Directory.

Раздел **Администрирование** доступен только для авторизованных пользователей.

Для доступа к разделу **Администрирование**:

1. Выберите в главном меню раздел  **Администрирование**.

Откроется Окно **Администрирование**. Для удобства использования основные функции администрирования разбиты на пять подразделов, находящиеся на пяти вкладках.

Окно **Администрирование** содержит следующие вкладки:

- **Справочник устройств** – управление личными списками устройств и списками устройств организаций.
- **Active Directory** – поиск устройств с установленным **Клиентским приложением** в Active Directory.
- **Поиск устройств в сети** – поиск устройств в локальной сети организации по IP-адресам.
- **Инвентаризация** – сбор сведений об аппаратной и программной конфигурации устройств с установленным **Клиентским приложением** и включенных в состав организации.
- **Соединения** – список активных соединений **Клиентского приложения**.

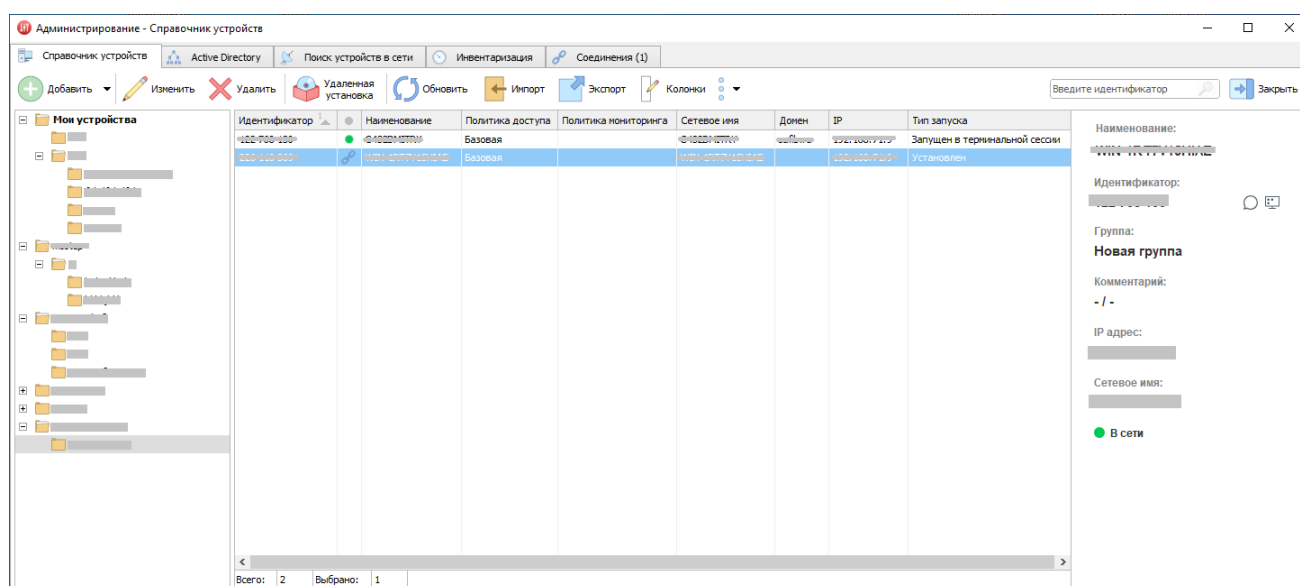


Рисунок 45 Окно Администрирование – Справочник устройств

На всех вкладках **Администрирования** доступен контекстный поиск. Чтобы им воспользоваться нужно начать вводить текст с клавиатуры. Поиск будет происходить по всем столбцам активной вкладки.

9.1. Справочник устройств

Вкладка **Справочник устройств** предназначена для управления большими списками устройств, группами устройств, работать с которыми может быть неудобно в панели **Компьютеры** главного окна **Клиентского приложения**.

Вкладка **Справочник устройств** в левой части содержит панель с деревом папок списка **Мои устройства** и списка устройств **организаций**. В средней части окна находится список устройств выбранной папки. В правой части вкладки, в зависимости от состояния подключения выбранного устройства, может отображаться либо **Панель информации об устройстве**, либо **Панель управления соединением**.

Добавление и редактирование устройств личного списка **Мои устройства** доступно всем авторизованным пользователям.

Примечание: Добавление и редактирование устройств организации доступно только пользователям с правами **Администратор Организации**. Для остальных пользователей возможен только просмотр устройств организации, к которым им разрешен доступ.

Для управления списками устройств воспользуйтесь кнопками панели управления вкладки **Справочник устройств**.

Для вкладки **Справочник устройств** на панели кнопок доступны следующие элементы управления:

	В зависимости от выбранного пункта в контекстном меню открывает окно добавления устройства, группы или организации.
	Открывает окно редактирования устройства.
	Удаляет выбранные устройства из списка.
	Удаленная установка Ассистент с помощью msi-пакета
	Обновляет список устройств.
	Импорт устройств из файла.
	Экспорт выбранных элементов списка в файл.
	Открывает окно настройки списка. Позволяет настроить порядок следования колонок и параметры группировки элементов списка.
	Другие действия. Дополнительные функции работы с устройствами: создание ярлыка подключения к устройству на рабочем столе, просмотр результатов инвентаризации, активация лицензии, отправить сообщение на выбранное устройство.
	Закрывает окно Администрирование .

В зависимости от того, на какой панели находится курсор, кнопки панели управления будут управлять либо группами устройств (или организациями), либо устройствами.

Примечание: При добавлении нового устройства в организацию на это устройство будет отправлено **приглашение** на включение его в состав организации. Для включения устройства в состав организации пользователь должен будет **«принять»** это приглашение в **Клиентском приложении**.

9.1.1. Создание организации

Для создания организации:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Перейдите на вкладку **Справочник устройств**.
3. Откройте выпадающий список кнопки **Добавить**.

»»» Откроется окно Добавление новой организации.

Рисунок 46 Окно Добавление новой организации

4. Укажите атрибуты создаваемой организации. Нажмите кнопку **Сохранить**.

»»» Созданная организация будет отображена в левой панели списка **Справочника устройств**.

Примечание: Добавление организаций доступно только пользователям с ролью доступа **Администратор системы**.

9.1.2. Редактирование организации

Для редактирования организации:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Перейдите на вкладку **Справочник устройств**. Установите курсор на организацию, которую необходимо отредактировать.

3. Нажмите кнопку **Изменить**.



Откроется окно **Редактирование организации** на вкладке **Атрибуты**.

Рисунок 47 Окно Редактирование организации

4. Измените атрибуты организации. Нажмите кнопку **Сохранить**.



Организация с измененными атрибутами будет отображена в левой панели списка **Справочника устройств**.

Примечание: Редактирование организаций доступно пользователям с ролью доступа **Администратор системы** и **администратора** организации.

9.1.3. Политики доступа организации

Модуль **Администрирование Клиентского приложения** позволяет управлять **политиками доступа** организации. Управление политиками доступа доступно после создания организации.

Для управления **политиками доступа**:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Перейдите на вкладку **Справочник устройств**. Установите курсор на организацию, политики доступа которой необходимо отредактировать.
3. Нажмите кнопку **Изменить**.



Откроется окно **Редактирование организации** на вкладке **Атрибуты**.

4. Перейдите на вкладку **Политики доступа**



Откроется вкладка **Политики доступа**.

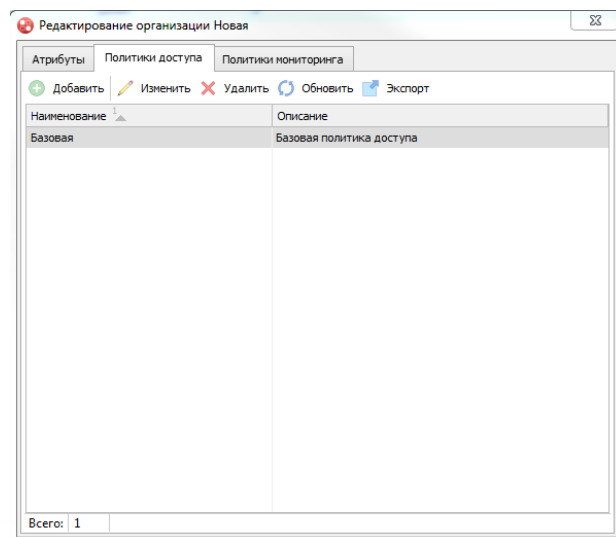


Рисунок 48 Окно Редактирование организации. Вкладка Политики доступа

Вкладка **Политики доступа** содержит следующие элементы управления:

Добавить	Открывает окно создания новой политики доступа .
Изменить	Открывает окно редактирования политики доступа .
Удалить	Удаляет политику доступа .
Обновить	Обновляет список.
Экспорт	Экспортирует список политик в файл.

5. Отредактируйте список политик доступа. Нажмите кнопку **Сохранить**.

» Организация с измененными атрибутами будет отображена в левой панели списка **Справочника устройств**.

Создание политики доступа

Для создания политики доступа:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Перейдите на вкладку **Справочник устройств**. Установите курсор на организацию, в которой необходимо создать **политику доступа**.
3. Нажмите кнопку **Изменить**.

» Откроется окно **Редактирование организации** на вкладке **Атрибуты**.

4. Перейдите на вкладку **Политики доступа**

» Откроется вкладка **Политики доступа**.

5. Нажмите кнопку **Добавить**.

»»» Откроется окно **Добавление новой политики**.

The screenshot shows a dialog box titled 'Добавление новой политики' (Add new policy). It has five tabs: 'Атрибуты' (Attributes), 'Правила доступа' (Access rules), 'Безопасность' (Security), 'Протоколирование' (Logging), and 'Ограничения' (Restrictions). The 'Атрибуты' tab is active. It contains two input fields: 'Наименование' (Name) and 'Описание' (Description). The 'Описание' field is a text area with a vertical scrollbar. At the bottom right, there are two buttons: 'Сохранить' (Save) and 'Отмена' (Cancel).

Рисунок 49 Окно Добавление новой политики. Вкладка Атрибуты

6. На вкладке **Атрибуты** заполните поля:
 - **Наименование** – название политики доступа.
 - **Описание** – краткое текстовое описание.
7. Перейдите на вкладку **Правила доступа**.

»»» Откроется вкладка **Правила доступа**.

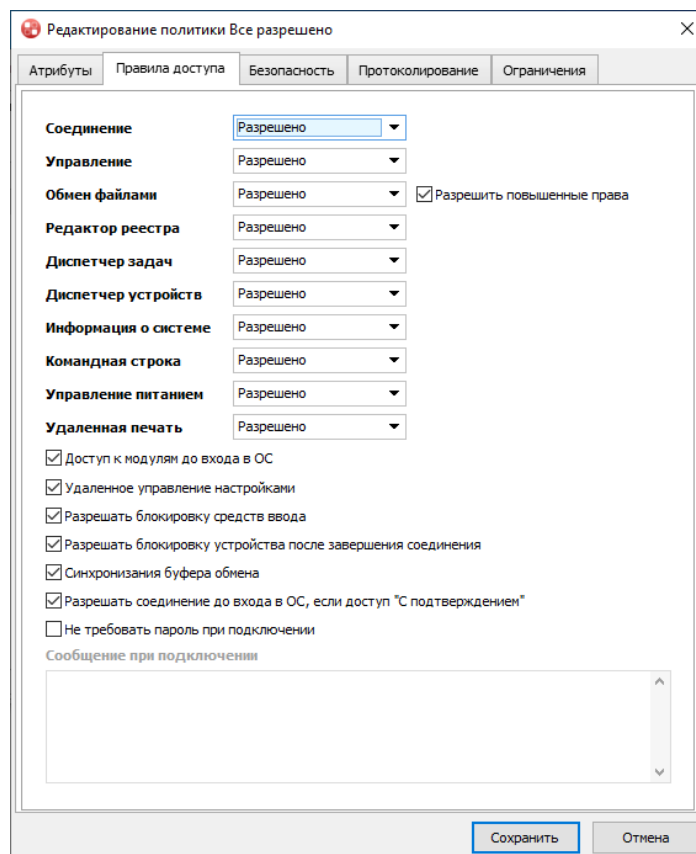


Рисунок 50 Окно Добавление новой политики. Вкладка Правила доступа

8. Настройте правила доступа для отдельных модулей.

На вкладке **Правила доступа** доступны следующие настройки:

Разрешить повышенные права	Модуль Обмен файлами будет работать с повышенными правами. Внимание! Включение признака повысит скорость копирования и разрешит доступ к системным папкам.
Доступ к модулям до входа в ОС	До входа в Windows можно будет использовать модули Обмен файлами , Редактор реестра и Командная строка . До входа в Linux можно будет использовать модуль Обмен файлами . Внимание! Доступ осуществляется с использованием системных учетных записей. «Система» для Windows и «root» для Linux.
Удаленное управление настройками	Разрешить менять настройки приложения Ассистент и делать выбор в окнах подтверждения Ассистента.
Разрешить блокировку средств ввода	Определяет возможность блокировки средств ввода удаленным устройством при активном сеансе управления.
Разрешить блокировку	Определяет возможность автоматического перехода

устройства после завершения соединения	устройства на экран блокировки после разрыва соединения.
Синхронизация буфера обмена	Определяет возможность включения синхронизации буфера обмена при активном сеансе управления.
Разрешать соединение до входа в ОС, если доступ «С подтверждением»	Определяет возможность подключения к устройству, если в качестве правила доступа используется С подтверждением , но пользователь не авторизован с учетной записью Ассистент .
Не требовать пароль при подключении	Отключает необходимость ввода пароля при подключении удаленного устройства.

9. Перейдите на вкладку **Безопасность**.



Откроется вкладка **Безопасность**.

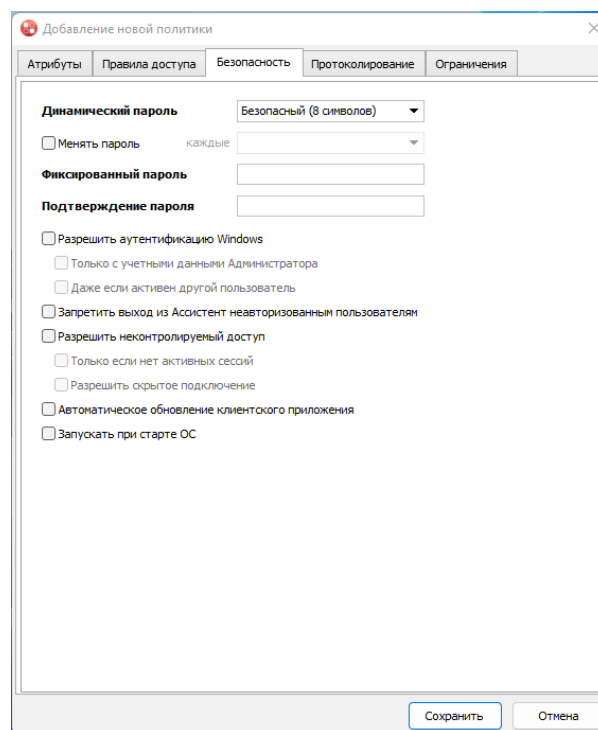


Рисунок 51 Окно Добавление новой политики. Вкладка Безопасность

10. Настройте параметры безопасности.

На вкладке **Безопасность** доступны следующие настройки:

Динамический пароль	Сложность генерируемого пароля.
Менять пароль	Настройки периодичности смены динамического пароля.
Фиксированный пароль	Пароль для постоянного доступа.
Подтверждение пароля	Подтверждение пароля для постоянного доступа.
Разрешить	Разрешение использовать для авторизации учетные данные

аутентификацию Windows	операционной системы.
Только с учетными данными Администратора	Разрешить авторизацию только посредством учетной записи Администратора вне зависимости от активности других пользователей устройства.
Даже если активен другой пользователь	Разрешить авторизацию посредством учетной записи операционной системы вне зависимости от активности других пользователей устройства.

Примечание: Признаки **Даже если активен другой пользователь** и **Только с учетными данными Администратора** становятся доступны для редактирования при включении признака **Разрешить аутентификацию Windows**.

Запретить выход из Ассистент неавторизованным пользователям	Только авторизованные пользователи смогут закрыть Ассистент .
Разрешить неконтролируемый доступ	Разрешить использование неконтролируемого доступа на устройствах.

Примечание: Флаг **Разрешить неконтролируемый доступ** позволяет предоставить доступ к управлению удаленным рабочим столом и прочим возможностям **Ассистент**, включая доступ к файлам и реестру устройства даже в случае, если **Клиентское приложение** не запущено.

Только если нет активных сессий	Запрещает подключение к устройству, если на устройстве запущена активная сессия Windows.
Разрешить скрытое подключение	Разрешить подключение к клиентскому приложению на устройстве без участия пользователя.

Примечание: Флаг **Разрешить скрытое подключение** позволяет предоставить доступ к управлению удаленным рабочим столом и прочим возможностям **Ассистент** без ведома пользователя устройства, к которому осуществляется подключение. Для включения данной настройки необходимо предварительно активировать флаг **Разрешить неконтролируемый доступ**.

Автоматическое обновление клиентского приложения	Разрешить обновление клиентского приложения на устройстве без участия пользователя.
Запускать при старте ОС	Автоматически запускать приложения при старте операционной системы.

11. Перейдите на вкладку **Протоколирование**.

»»» Откроется вкладка **Протоколирование**.

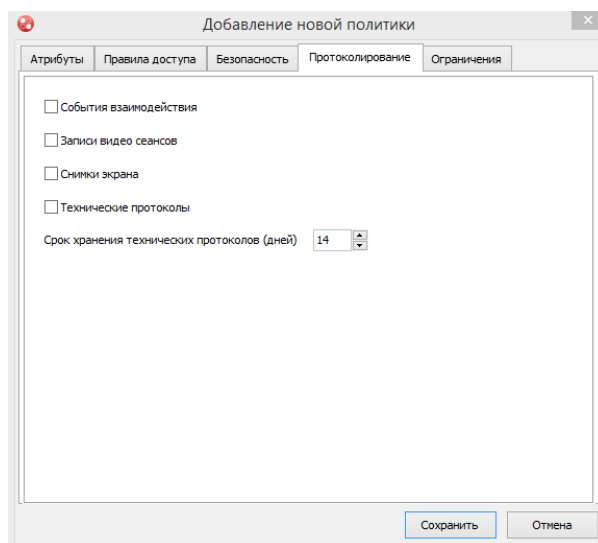


Рисунок 52 Окно Добавление новой политики. Вкладка Протоколирование

12. Отметьте **события**, сведения о которых необходимо хранить на сервере:
- **События взаимодействия** – протоколирование всех действий в **Клиентском приложении**, совершаемых при управлении удаленным устройством.
 - **Записи видео сеансов** – записи видео сеансов управления удаленным устройством.
 - **Снимки экрана** – снимки экрана при управлении удаленным устройством.
 - **Технические протоколы** – файлы протоколов **Клиентских приложений**.
 - **Срок хранения технических протоколов (дней)** – период, в течение которого протоколы **Клиентских приложений** будут храниться на сервере.
13. Перейдите на вкладку **Ограничения**.

»»» Откроется вкладка **Ограничения**.

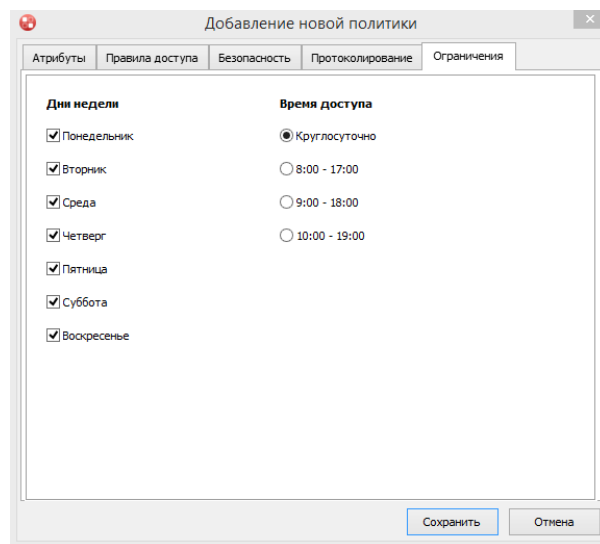


Рисунок 53 Окно Добавление новой политики. Вкладка Ограничения

14. Установите необходимые настройки **ограничения доступа** по дням недели или рабочему времени.
15. Нажмите кнопку **Сохранить** в окне **Добавление новой политики**.



Созданная политика отобразится в списке вкладки **Политики доступа** окна **Редактирование организации**.

16. Закройте окно **Редактирование организации**.



Организация с измененными атрибутами будет отображена в левой панели списка **Справочника устройств**.

9.1.4. Политики мониторинга организации

Модуль **Администрирование Клиентского приложения** позволяет управлять **политиками мониторинга** организации. Управление политиками мониторинга доступно после создания организации.

Для управления **политиками мониторинга**:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Перейдите на вкладку **Справочник устройств**. Установите курсор на организацию, политики доступа которой необходимо отредактировать.
3. Нажмите кнопку **Изменить**.



Откроется окно **Редактирование организации** на вкладке **Атрибуты**.

4. Перейдите на вкладку **Политики мониторинга**



Откроется вкладка **Политики мониторинга**.

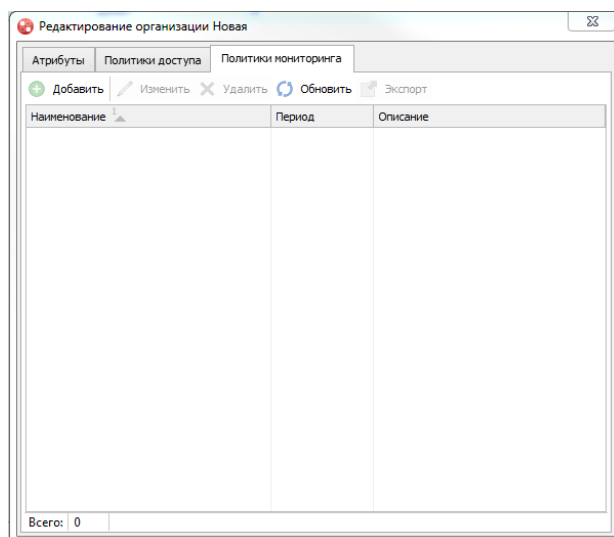







Рисунок 54 Окно Редактирование организации. Вкладка Политики мониторинга

Вкладка **Политики мониторинга** содержит следующие элементы управления:

 Добавить	Открывает окно создания новой политики мониторинга .
 Изменить	Открывает окно редактирования политики мониторинга . Примечание: Политики мониторинга создаются Администратором организации вручную после создания организации. Таким образом, при первом открытии окна Редактирование организации на вкладке Политики мониторинга будут заблокированы кнопки Изменить и Удалить .
 Удалить	Удаляет политику мониторинга .
 Обновить	Обновляет список.
 Экспорт	Экспортирует список политик в файл.

5. Отредактируйте список политик мониторинга. Нажмите кнопку **Сохранить**.



Организация с измененными атрибутами будет отображена в левой панели списка **Справочника устройств**.

Создание политики мониторинга

Политики мониторинга предназначены для хранения настроек сбора информации об оборудовании и ПО с устройств, включенных в организацию. Политики мониторинга закрепляются за отдельными устройствами и позволяют осуществлять сбор данных о текущей конфигурации программного и аппаратного обеспечения как с помощью функций **Личного кабинета**, так и **Клиентского приложения**.

Политики мониторинга присваиваются при добавлении в организацию новых устройств или изменении ранее добавленных.

Для создания политики мониторинга:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Перейдите на вкладку **Справочник устройств**. Установите курсор на организацию, в которой необходимо создать **политику мониторинга**.
3. Нажмите кнопку **Изменить**.



Откроется окно **Редактирование организации** на вкладке **Атрибуты**.

4. Перейдите на вкладку **Политики мониторинга**



Откроется вкладка **Политики мониторинга**.

5. Нажмите кнопку  **Добавить** **Добавить**.

»»» Откроется окно **Добавление новой политики**.

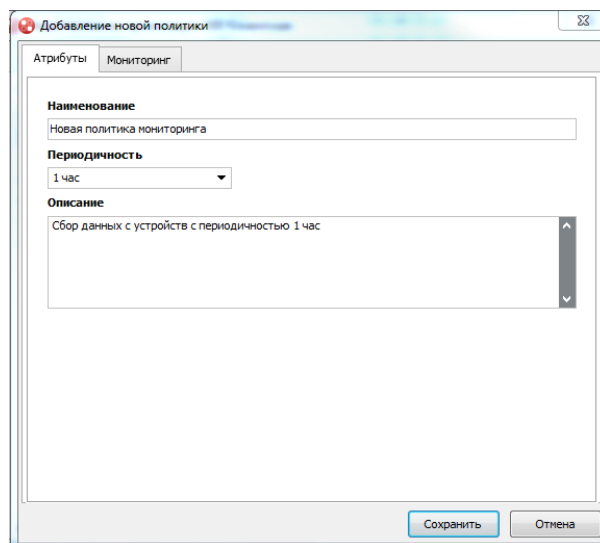


Рисунок 55 Окно Добавление новой политики. Вкладка Атрибуты

6. На вкладке **Атрибуты** заполните поля:

- о **Наименование** – название политики доступа.
- о **Периодичность** – интервал, с которым будут собираться сведения о состоянии устройства. Возможные значения: По запросу, 1 час, 1 день, 1 неделя, 30 дней.
- о **Описание** – краткое текстовое описание.

7. Перейдите на вкладку **Мониторинг**.

»»» Откроется вкладка **Мониторинг**.

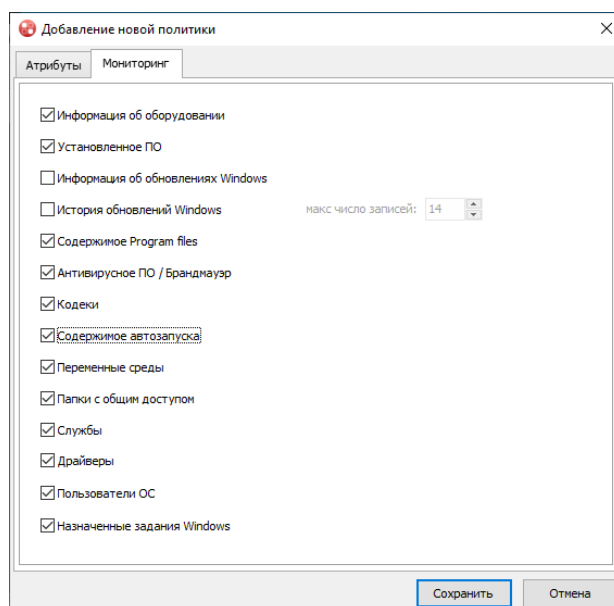


Рисунок 56 Окно Добавление новой политики. Вкладка Мониторинг

8. Настройте правила сбора информации.

Отметьте пункты списка, для которых необходимо собирать информацию:

- **Информация об оборудовании** – сведения об аппаратной конфигурации устройства;
- **Установленное ПО** – информация, содержащаяся в разделе «Программы и компоненты» ОС Windows и данные об установленных пакетах ОС Linux;
- **Информация об обновлении Windows** – информация о сохраненных на устройстве обновлениях операционной системы;
- **История обновлений Windows** – сведения об установленных пакетах обновлений ОС Windows.
- **Содержимое Program files** – сведения о содержимом папки «Program files»
- **Антивирусное ПО / Брандмауэр** – сведения об установленных антивирусных программах, брандмауэрах и их настройках;
- **Кодеки** – список кодеков, установленных на устройстве;
- **Содержимое автозапуска** – сведения о содержимом папки «Автозапуск»;
- **Переменные среды** – список переменных среды и их значений;
- **Папки с общим доступом** – перечень папок, к которым предоставлен общий доступ;
- **Службы** – список установленных служб;
- **Драйверы** – список установленных драйверов;
- **Пользователи ОС** – перечень пользователей операционной системы.
- **Назначенные задания Windows** – перечень назначенных заданий планировщика операционной системы.

9. Нажмите кнопку **Сохранить** в окне **Добавление новой политики**.



Созданная политика отобразится в списке вкладки **Политики мониторинга** окна **Редактирование организации**.

10. Закройте окно **Редактирование организации**.



Организация с измененными атрибутами будет отображена в левой панели списка **Справочника устройств**.

9.2. Active Directory

Вкладка **Active Directory** раздела **Администрирование** предназначена для просмотра списков компьютеров указанного домена через Microsoft Active Directory и добавления устройств в свои списки.

9.2.1. Параметры подключения к Active Directory

При первом подключении к Active Directory необходимо указать **параметры подключения**, которые будут сохранены для последующих подключений.

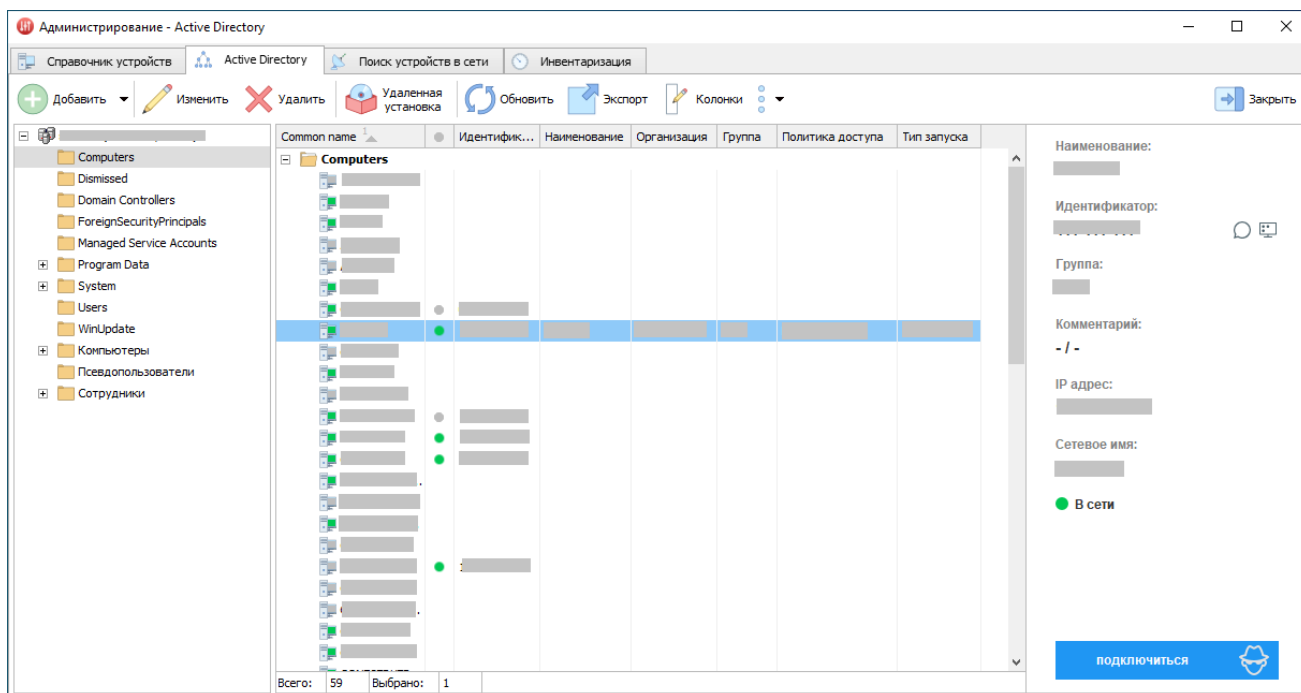


Рисунок 57 Окно Администрирование – Active Directory

Для настройки параметров подключения к **Active Directory**:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Перейдите на вкладку **Active Directory**.

»»» Откроется вкладка **Active Directory**.

3. Нажмите кнопку **Добавить**.

»»» Появится окно **Новое подключение**.

4. Укажите параметры подключения к **Active Directory** и нажмите кнопку **ОК**.

»»» При успешном подключении к указанному домену отобразится структура каталогов **Active Directory** со списком устройств.

9.2.2. Управление устройствами

Если в списке компьютеров, отображаемых посредством вкладки **Active Directory**, устройству присвоен идентификатор (в колонке **ID устройства** содержатся данные), это означает, что на данном компьютере было установлено **Клиентское приложение**, и устройство можно добавить в личный список устройств или в список устройств организации (с учетом приведенных выше особенностей работы с устройствами организаций).

Примечание: Для работы с устройствами воспользуйтесь элементами управления, перечисленными в пункте 9.1 Справочник устройств.

Совет: Для отображения в списке устройств **Active Directory** только устройств с установленным **Клиентским приложением** установите флаг **Только с «Ассистент»**.

9.2.3. Прямое управление устройствами, входящими в Active Directory

Авторизованный пользователь имеет возможность редактирования реестра и управления службами устройств, входящих в состав Active Directory, без установки и запуска на них **Клиентского приложения**.

Для редактирования реестра и управления службами удаленного устройства:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Перейдите на вкладку **Active Directory**.

➤ Откроется вкладка **Active Directory**.

3. Выберите устройство, на котором необходимо отредактировать реестр или произвести управление службами, нажмите правой кнопкой мыши и выберите соответствующий пункт контекстного меню.

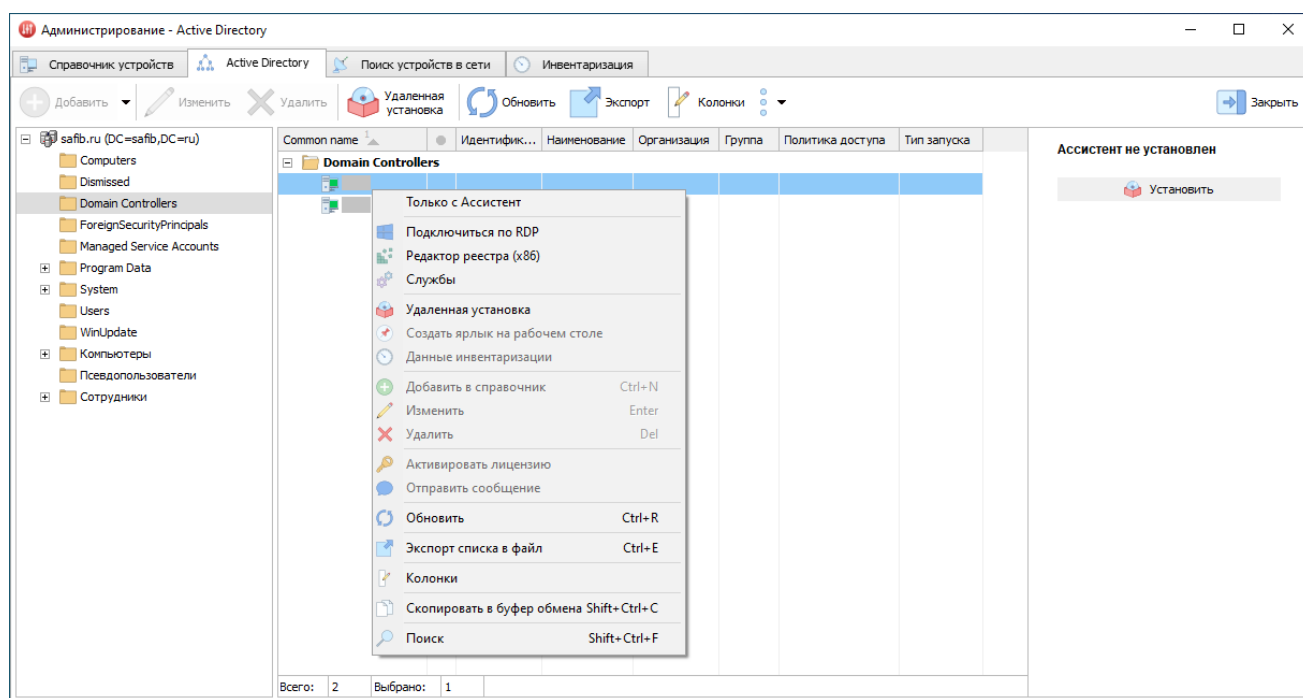


Рисунок 58 Окно Администрирование – Active Directory. Контекстное меню

Примечание: для редактирования реестра и управления службами удаленного устройства, учетная запись пользователя операционной системы, от которой осуществляются эти действия, должна находиться в списке администраторов удаленного устройства.

9.2.4. Удаленная установка на устройства, входящие в Active Directory

Для удаленной установки **Клиентского приложения** на устройства, входящие в **Active Directory**:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Перейдите на вкладку **Active Directory**.

➤ Откроется вкладка **Active Directory**.

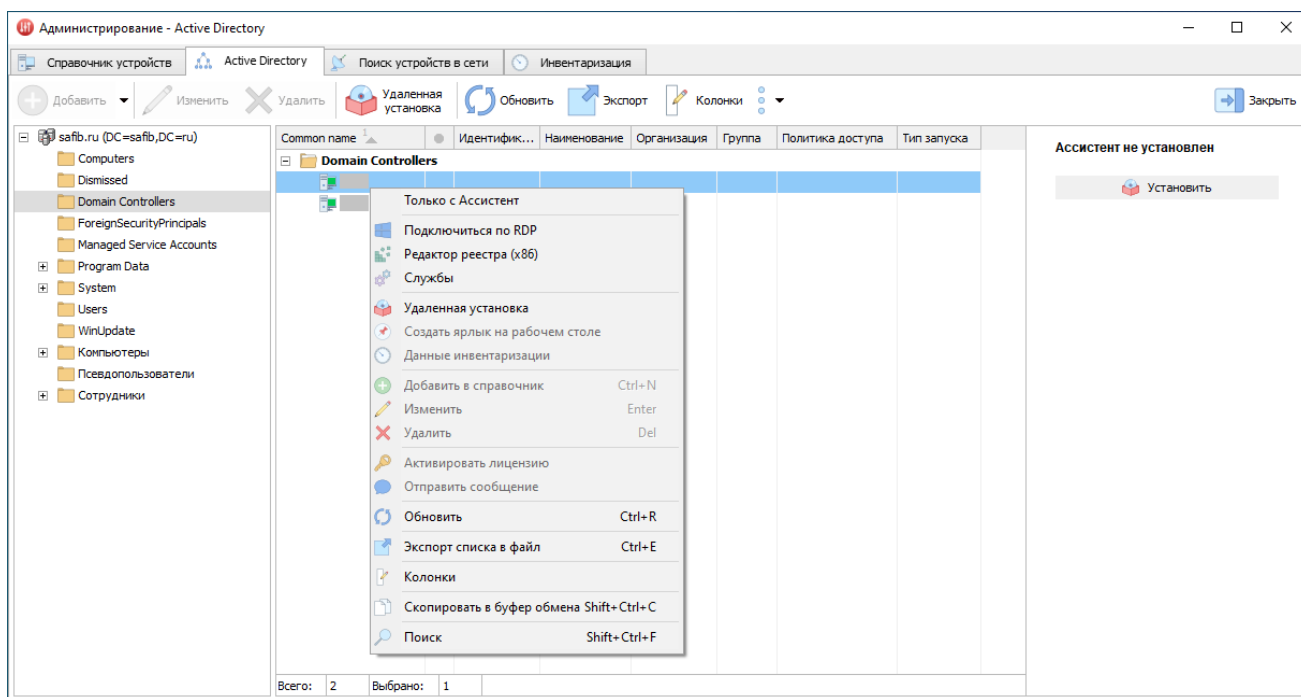


Рисунок 59 Окно Администрирование – Active Directory. Удаленная установка

3. Выберите устройства, на которых необходимо развернуть **Клиентское приложение**. Вызовите **контекстное меню** кликом правой клавиши мыши. В контекстном меню выберите пункт **Удаленная установка**.

➤ Откроется окно **Удаленная установка**.

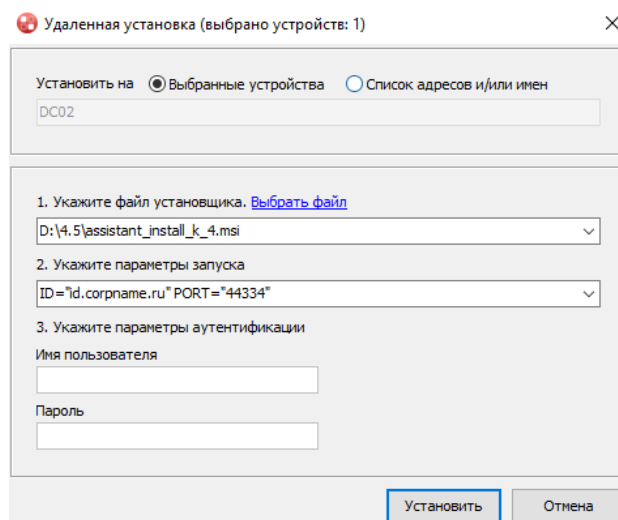


Рисунок 60 Окно Удаленная установка

4. Укажите файл установщика формата **msi**, параметры запуска и параметры аутентификации. Нажмите кнопку **Установить**.

»»» На выбранных устройствах начнется выполнение выбранного файла установщика.

Внимание! Для установки требуется указание домена Active Directory, а также учетной записи Active Directory, у которой есть права на установку программ на выбранные устройства.

9.2.5. Удаленная установка на устройства, не входящие в Active Directory

Для удаленной установки **Клиентского приложения** на устройства, не входящие в **Active Directory**:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Перейдите на вкладку **Active Directory**.

»»» Откроется вкладка **Active Directory**.

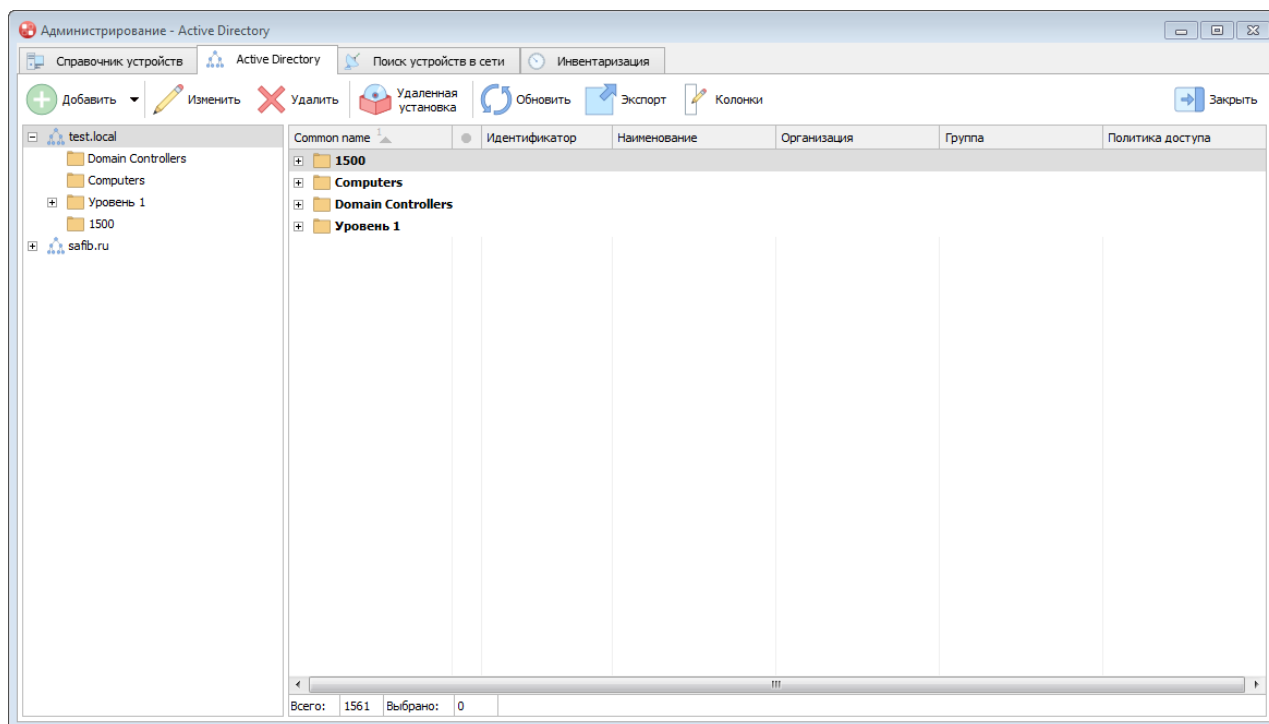


Рисунок 61 Окно Администрирование - Active Directory. Удаленная установка

3. Нажмите кнопку **Удаленная установка**

»»» Откроется окно **Удаленная установка**.

4. Выберите пункт **Список адресов или имен**.

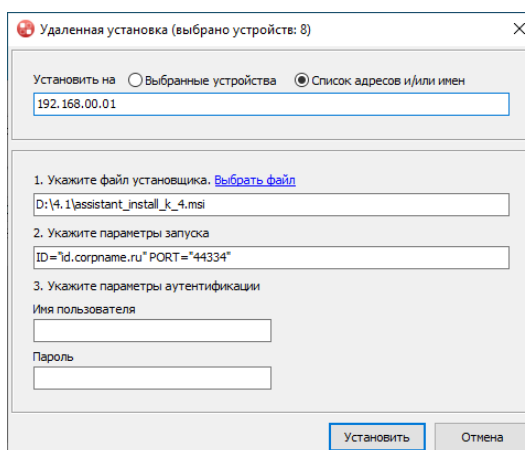


Рисунок 62 Окно Удаленная установка без использования Active Directory

5. Введите **IP-адреса** или **сетевые имена устройств**, на которые необходимо установить **Клиентское приложение**.

6. Заполните поля:

- о **Укажите файл установщика** - путь к файлу установки **Клиентского приложения** в формате **msi**.
- о **Укажите параметры запуска** - **Параметры**, с которыми **файл установки** должен быть запущен на удаленном устройстве.

- о **Укажите параметры аутентификации** – **Имя пользователя и Пароль** учетной записи на удаленном устройстве с соответствующими правами.
7. Нажмите кнопку **Установить**.



На выбранных устройствах начнется установка **Клиентского приложения**.

Внимание! Для установки требуется указание учетной записи, у которой есть права на установку программ на выбранные устройства.

9.3. Поиск устройств в сети

Вкладка **Поиск устройств в сети** предназначена для поиска в локальной сети организации устройств, на которых установлено **Клиентское приложение**, и добавления их в списки устройств.

9.3.1. Поиск устройств в локальной сети

Для поиска устройств в локальной сети:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Перейдите на вкладку **Поиск устройств в сети**.



Откроется вкладка **Поиск устройств в сети**.

3. Нажмите кнопку **Начать поиск**.



Откроется окно **Поиск устройств в сети**.

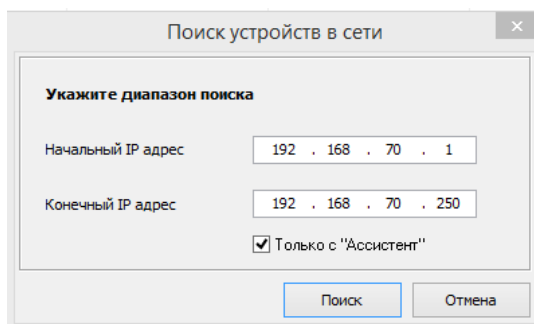


Рисунок 63 Окно Поиск устройств в сети

4. Укажите диапазон **IP-адресов**, в пределах которого будет производиться поиск устройств.
5. При необходимости, снимите признак **Только с "Ассистент"**, для поиска устройств, на которых не установлено **Клиентское приложение**.
6. Нажмите кнопку **Поиск**.



Окно **Поиск устройств в сети** закроется. Начнется процесс поиска в локальной сети устройств с установленным **Клиентским приложением**. Будет отображаться прогресс поиска с кнопкой **Остановить** для прерывания процесса.

7. После завершения поиска в списке отобразятся найденные устройства.

9.3.2. Управление устройствами

Для работы с устройствами воспользуйтесь элементами управления, перечисленными в пункте 9.1 [Справочник устройств](#).

Совет: Параметры последнего поиска отображены в панели состояния в поле **Последний поиск**.

9.4. Инвентаризация

Модуль **Инвентаризация** предназначен для сбора информации об оборудовании и программном обеспечении, установленном на устройствах организации.

Сбор информации может быть организован с заданной периодичностью, либо инициирован вручную из **Клиентского приложения** или **Личного кабинета**.

В **Клиентском приложении** подраздел **Инвентаризация** доступен только для авторизованных пользователей с включенной ролью **Инвентаризация**.

Для доступа к разделу **Инвентаризация**:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Перейдите на вкладку **Инвентаризация**.

➤ Откроется вкладка **Инвентаризация**.

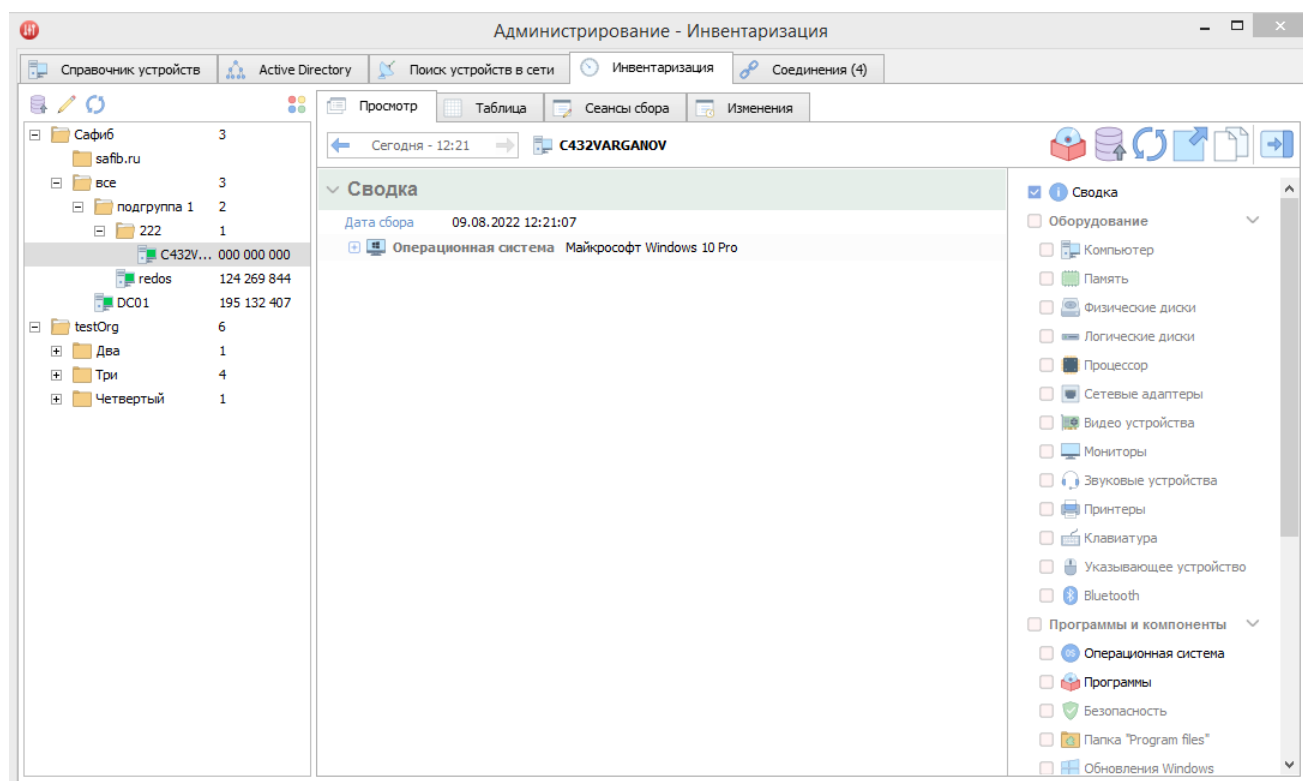


Рисунок 64 Окно Администрирование - Инвентаризация. Вкладка Просмотр

В левой части окна находится **список устройств**, сгруппированных по организациям. **Устройства** могут принимать следующие **статусы**:

	Устройство находится вне сети
	Устройство включено и находится в сети.
	Сбор данных с устройства запущен.
	Есть новые данные. Необходимо обновить список

Для **списка устройств** доступны следующие **элементы управления**:

	Отправить запрос на сбор данных выбранным устройствам	Отправляет запрос на сбор данных выбранным устройствам.
	Изменить выбранное устройство	Открывает окно редактирования устройства.
	Обновить список	Обновляет содержимое списка устройств.
	Множественный выбор	Включает режим, при котором можно выбрать одновременно несколько устройств.

Окно **Инвентаризация** содержит следующие вкладки:

- **Просмотр** – информация об устройстве, собранная во время последнего сеанса.
- **Таблица** – представление информации по выбранному фильтру в табличном виде.
- **Сеансы сбора** – перечень сеансов сбора данных для выбранных устройств.
- **Изменения** – сбор сведений об оборудовании и программном обеспечении на устройствах с установленным **Клиентским приложением** и включенных в состав организации.

Вкладка **Просмотр** включает следующие элементы управления:

	Панель переключения между сеансами сбора – позволяет просмотреть более ранние данные, собранные для одного и того же устройства или групп устройств (при их наличии).
	Удаленная установка Клиентского приложения на удаленное устройство
	Отправить запрос на сбор данных выбранным устройствам
	Обновить
	Экспорт в файл
	Копировать в буфер обмена



Закреть окно


Закрывает окно **Администрирование**.

9.4.1. Сбор данных с устройств

Примечание: Сбор данных возможен только с устройств, которым была назначена **политика мониторинга**. Подробнее в пункте 9.1.4 Политики мониторинга организации и **Руководстве пользователя**. **Личный кабинет**.


Для сбора информации о конфигурации и состоянии удаленного устройства:


1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Выберите вкладку **Инвентаризация**.
3. Выберите **устройство**, с которого необходимо получить данные об установленном оборудовании и программном обеспечении.


Примечание: Статус устройств должен быть  **в сети**.

На вкладке **Просмотр** появится информации об устройстве. В случае, если информация ранее не собиралась, появится текст **Нет данных для отображения**.

4. Нажмите кнопку  **Отправить запрос на сбор данных выбранным устройствам**.

Статус устройства изменится на  **Сбор данных с устройства запущен**.

5. При завершении сбора данных с устройства статус устройства изменится на  **Есть новые данные**. Для их отображения необходимо обновить список.

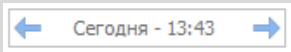






Примечание: Для выбора **нескольких** устройств из списка активируйте эту возможность нажав кнопку  **Множественный выбор**.

Информация о состоянии **выбранного устройства** сгруппирована в разделы и пункты **фильтра**.

9.4.2. Анализ данных

Вкладка **Таблица** предназначена для отображения собранной информации об устройствах в реляционном виде.

Вкладка **Таблица** включает следующие элементы управления:

	Панель переключения между сеансами сбора – позволяет просмотреть более ранние данные, собранные для одного и того же устройства или групп устройств (при их наличии).
 Новое представление	Новое представление – позволяет создать пользовательское представление данных. Отображаемое содержимое фильтра на вкладке Таблица будет ограничено колонками, выбранными пользователем
 Отправить запрос на сбор данных выбранным устройствам	Отправить запрос на сбор данных выбранным устройствам.
 Обновить	Обновляет содержимое вкладки.
 Экспорт в файл	Экспорт в файл выбранных строк.
 Настройка колонок списка	Позволяет изменить количество отображаемых колонок.
 Заккрыть окно	Закрывает окно Администрирование .

Создание пользовательского представления

Пользовательское представление это сохраненный набор фильтров и колонок.

Для создания **Пользовательского представления**:

1. Прейдите на вкладку **Таблица**.
2. Выберите устройство, для которого необходимо создать **Представление**.
3. На панели **фильтра** отметьте сведения, которые необходимо включить в представление.

4. Нажмите кнопку  **Настройка колонок списка**.



Откроется окно **Настройка колонок**.

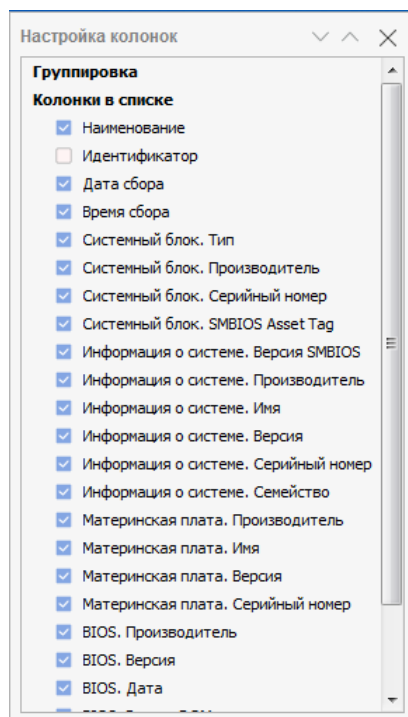




Рисунок 65 Окно Настройка колонок

5. Настройте состав и порядок колонок, которые должны быть в **Представлении**.

6. Закройте окно **Настройка колонок**.

7. Нажмите кнопку  **Новое представление** **Новое представление**.

 Откроется окно **Новое представление**.

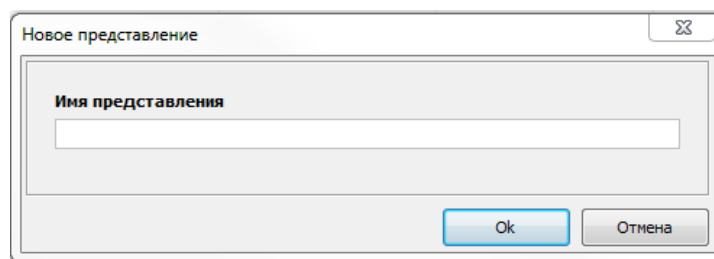



Рисунок 66 Окно Новое представление






8. Введите **Имя представления** и нажмите кнопку **Сохранить**.

 Созданное **Представление** будет отображено над списком фильтров.

9.4.3. Просмотр информации о сеансах сбора

Для того, чтобы просмотреть информацию о текущем или более раннем сеансе сбора, перейдите на вкладку **Сеансы сбора**. Вкладка содержит список всех сеансов сбора данных, сгруппированный по дням.

Вкладка **Сеансы сбора** включает следующие элементы управления:

	Удалить выбранные сеансы	Удаляет выбранные сеансы.
	Обновить	Обновляет список сеансов.
	Экспорт в файл	Экспортирует в файл выбранные строки.
	Настройка колонок списка	Позволяет настроить состав отображаемых колонок.
	Заккрыть окно	Закрывает окно Администрирование .

Для каждого **сеанса сбора** по умолчанию доступна следующая информация:






- **Наименование** – столбец, содержащий имя устройства.
- **Статус** – состояние сеанса сбора данных.
- **Дата** – дата запуска сеанса сбора данных.
- **Время** – время запуска сеанса сбора данных.
- **Предупреждение** – текстовое предупреждение, содержащее сведения об ошибках в случае их возникновения.

Примечание: С помощью **Настройки колонок списка** можно изменить количество отображаемых колонок, к примеру, добавив колонку с **Идентификатором устройства** и **Политикой мониторинга** или скрыв отображаемые по умолчанию.

9.4.4. Сравнение изменений

Вкладка **Изменения** предназначена для поиска и просмотра изменений в составе аппаратного и программного обеспечения устройств.

Вкладка **Изменения** включает следующие элементы управления:

		Выбор сеансов для сравнения – позволяет выбрать два сеанса для сравнения изменений.
	Обновить	Обновляет содержимое вкладки.
	Экспорт в файл	Экспорт в файл выбранных строк.
	Копировать в буфер обмена	Копировать в буфер обмена выбранные записи.
	Заккрыть окно	Закрывает окно Администрирование.

Для просмотра изменений:

1. Перейдите на вкладку **Изменения**.
2. Выберите устройство.
3. На панели **Выбор сеансов для сравнения** в левом поле выберите исходный сеанс. В правом поле по умолчанию выбран последний сеанс сбора данных.

При нажатии на поле, содержащее дату и время сеанса в панели **Выбор сеансов для сравнения** открывается окно календаря, в котором можно выбрать дату сбора данных на более широком временном промежутке. Даты, для которых существуют записи о сеансах сбора данных, будут выделены цветом.

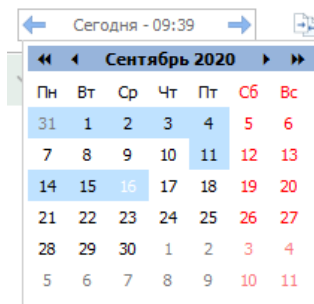


Рисунок 67 Окно календаря


Примечание: На панели фильтров названия **фильтров**, для которых отсутствуют изменения, будут выделены серым цветом текста.

4. Изменения в конфигурации и состоянии устройства будут отображаться в поле данных при выборе **фильтра**.

9.5. Подключение к устройству

Для подключения к удаленному устройству из вкладок **Справочник устройств**, **Active Directory** **Администрирование**:

1. Откройте окно **Администрирование**.
2. Выберите устройство, с которым необходимо установить **соединение**.

Примечание: Статус устройства должен быть  **в сети**.

» Справа от списка устройств в окне **Администрирование** откроется панель информации об устройстве.

3. Нажмите кнопку  **Подключиться** или  **Подключиться в скрытом режиме**.

Внимание! При подключении в скрытом режиме пользователь удаленного устройства не будет осведомлен о совершаемых со стороны управляющего устройства действиях.

Примечание: Подключение в скрытом режиме доступно при включении признаков **Разрешить неконтролируемый доступ** и **Разрешить скрытое подключение** политики доступа к устройству. Подробнее в пункте 9.1.3 Политики доступа организации.

» Если в настройках безопасности удаленного устройства включено требование ввода пароля для подключения, то откроется окно ввода пароля, иначе соединение будет установлено сразу.

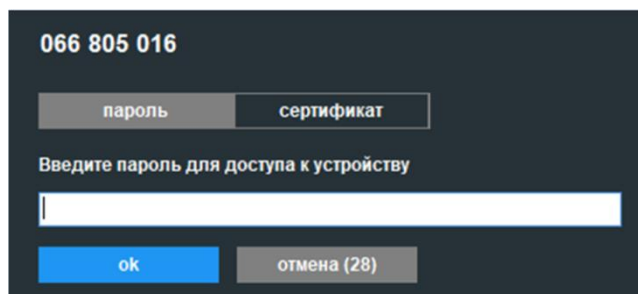


Рисунок 68 Окно Введите пароль для доступа к устройству

4. Выберите необходимый режим аутентификации: **пароль**, **сертификат** или **windows**.

» Форма ввода пароля примет соответствующий вид.

5. Введите **пароль** для доступа к устройству, выберите **сертификат** или укажите данные учетной записи **Windows** и нажмите кнопку **ОК**.

» После успешного соединения с удаленным устройством в окне **Администрирование** добавится вкладка **Соединения**. **Панель**

информации об устройстве будет заменена на **Панель управления соединением**.

6. Теперь соединение с удаленным устройством установлено.

10. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА


В главе приведено описание основных функций **Клиентского приложения**, служащих для организации службы технической поддержки в организации.

Раздел **Поддержка** предназначен для подачи заявок пользователями обслуживаемых устройств, а также для рассмотрения и обработки этих заявок сотрудниками техподдержки.

Примечание: Подробнее о назначении сотрудников техподдержки и закреплении за ними обслуживаемых устройств можно ознакомиться в документе **Руководство пользователя. Личный кабинет**.

Для доступа к технической поддержке:

1. Выберите в главном меню раздел  **Поддержка**.

 Откроется окно **Заявки в техподдержку**.

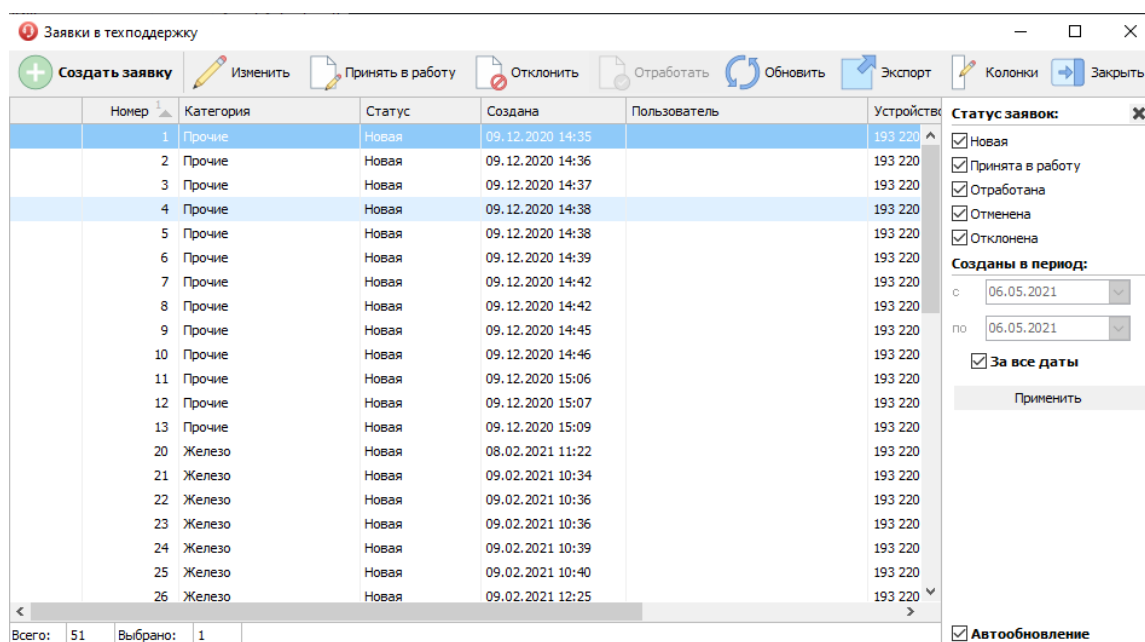



Рисунок 69 Окно Заявки в техподдержку

Примечание: Раздел  **Поддержка** доступен в главном окне **Клиентского приложения** для устройств, включенных в состав организации, а также для авторизованных пользователей, которые являются сотрудниками организации.

Окно **Заявки в техподдержку** содержит следующие элементы управления:

 Создать заявку	Открывает форму Заявка в техподдержку . Позволяет создать заявку.
 Изменить	Служит для коррекции заявки, выставления оценки по результатам обслуживания, повторного открытия заявки.
 Принять в работу	Созданные пользователями обслуживаемых устройств заявки обрабатывают сотрудники техподдержки. Отметьте заявку для принятия ее в работу.
 Отклонить	Если заявка в техподдержку была создана ошибочно или проблема уже решена, то заявку можно Отклонить – в случае обработки направленной вам заявки, либо Отменить – в случае, если вы являетесь автором заявки.
 Отработать	Помечает заявку как отработанную .
 Обновить	Обновляет список заявок.
 Экспорт	Экспорт выбранных элементов списка заявок в файл.
 Колонки	Открывает окно Настройка списка . Позволяет настроить порядок следования колонок и параметры группировки элементов списка заявок.
 Закреть	Закрывает окно Заявки в техподдержку .
Автообновление	Включает автоматическое обновление списка заявок на техническую поддержку. Обновление происходит раз в минуту

Примечание: Набор элементов управления окна **Заявки в техподдержку** зависит от статуса выбранной заявки.

10.1. Подача заявок в техподдержку

Для подачи заявки в техподдержку пользователю необязательно быть авторизованным в **Клиентском приложении**. Достаточно, чтобы устройство, с которого подается заявка, находилось в организации и обслуживалось ее сотрудниками или сотрудниками сервисной организации.

Для создания заявки в техподдержку необходимо:

1. Откройте окно **Заявки в техподдержку**
2. Нажмите кнопку **Создать заявку**.



Откроется окно **Заявка в техподдержку**.

3. Укажите **категорию**, опишите **проблему**, выберите **организацию**, которой адресована **Заявка**, и нажмите кнопку **Отправить**.

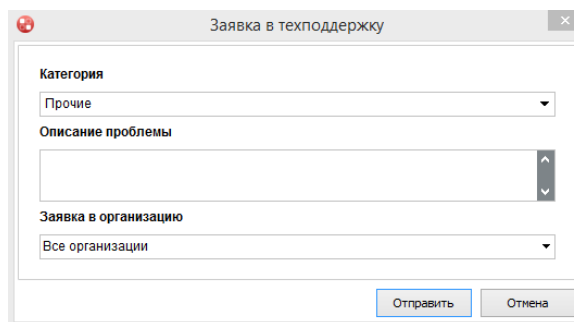


Рисунок 70 Окно Заявка в техподдержку. Создание заявки



Созданная заявка появится в списке заявок в окне Заявки в техподдержку со статусом Новая.

Примечание: Если не выбран адресат заявки, то по умолчанию заявка будет адресована **Всем**. Созданная заявка будет видна только сотрудникам тех организаций, которые обслуживают данное устройство.

Примечание: В окне **Заявки в техподдержку** отображаются только заявки созданные на этом устройстве. Исключение составляют сотрудники поддержки, которые принимают заявки от пользователей обслуживаемых устройств.

10.1.1. Повторное открытие заявки

Отработанную сотрудником поддержки или отозванную самостоятельно заявку при повторении инцидента можно повторно открыть, чтобы не создавать новую.

Для повторного открытия заявки:

1. Откройте окно **Заявки в техподдержку**.
2. Выберите заявку со статусом **Отработана** или **Отклонена (Отменена)**, которую необходимо повторно открыть, и нажмите кнопку **Изменить**.



Откроется окно **Заявка в техподдержку**.

3. Нажмите кнопку **Открыть повторно**.



Откроется окно **Внимание!** с вопросом о подтверждении действия.

4. Ответьте утвердительно на вопрос о повторном открытии **Заявки**.



Окно **Внимание!** закроется. Статус **Заявки** изменится на **Новая**. Кнопка **Открыть повторно** станет недоступна.

5. При необходимости измените текст описания проблемы или оставьте комментарий. В окне **Заявка в техподдержку** нажмите кнопку **Сохранить**.



Окно **Заявка в техподдержку** закроется. **Заявка** будет повторно открыта.

10.1.2. Оценка обслуживания

После того, как сотрудник техподдержки решил заявленную проблему и **отработал** заявку, пользователь может оценить его работу, поставив оценку по пятибалльной шкале.

Для выставления оценки обслуживанию:

1. Откройте окно **Заявки в техподдержку**.
2. Выберите заявку со статусом **Отработана**, исполнение которой хотите оценить, и нажмите кнопку **Изменить**.



Откроется окно **Заявка в техподдержку**.

3. В поле **Оценка** укажите количество «звёздочек», соответствующее вашей оценке качества обслуживания по пятибалльной шкале, и нажмите кнопку **Сохранить**.



Указанная оценка будет сохранена.

10.2. Обработка заявок

Созданные пользователями обслуживаемых устройств **заявки** обрабатывают сотрудники техподдержки. Это могут быть как сотрудники вашей, так и сотрудники **сервисной организации**. Сотрудник может обрабатывать **заявки**, поступившие с устройств, которые доступны ему в списке устройств в **Клиентском приложении**. Поданные **заявки** могут быть как приняты в работу, так и отклонены сотрудниками технической поддержки. После приема в работу и решения возникших вопросов **заявка** отрабатывается сотрудником технической поддержки, что служит сигналом для пользователя о решении его вопроса.

10.2.1. Принятие заявки в работу

Для начала работы с заявкой сотруднику поддержки необходимо принять ее в работу (изменить статус заявки на **Принята в работу**).

Для принятия Заявки в работу:

1. Откройте окно **Заявки в техподдержку**.
2. Выберите заявку со статусом **Новая** и нажмите кнопку **Изменить**.



Откроется окно **Заявка в техподдержку**.

Рисунок 71 Окно заявка техподдержку. Обработка заявки

3. Нажмите кнопку **принять в работу**.

»»» Откроется окно **Внимание!** с вопросом о подтверждении действия.

4. **Подтвердите** принятие заявки в работу.

»»» Поле **Оператор** заполнится данными вашей учетной записи. Кнопка **принять в работу** изменится на **отработать**. Станут доступны кнопки **подключиться** и **подключиться в скрытом режиме**.

5. **Заявка** принята в работу. Для подключения к устройству воспользуйтесь кнопкой **подключиться**. **Заявка** также может быть **Отработана** или **Отклонена**.

10.2.2. Отклонение заявки

Если в выполнении заявки нет необходимости, заявка может быть **отклонена** без принятия её в работу.

Для отклонения заявки:

1. Откройте окно **Заявки в техподдержку**.
2. Выберите заявку со статусом **Новая** и нажмите кнопку **Изменить**.

»»» Откроется окно **Заявка в техподдержку**.

3. Нажмите кнопку **отклонить**.

»»» Откроется окно **Внимание!** с вопросом о подтверждении действия.

4. В открывшемся окне **Внимание!** подтвердите отклонение заявки.



Откроется окно **Укажите причину отклонения**.

5. Приведите в поле **Причина отклонения** подробное описание причины отклонения заявки и **подтвердите** отклонение.



Статус **Заявки** изменить на **Отклонена**. Кнопки смены статуса заявки заблокируются.

6. Заявка отклонена. Для закрытия окна **Заявка в техподдержку** нажмите кнопку **Закрыть**.

10.2.3. Обработка заявки

После выполнения работ по заявке, которая была **принята в работу**, для оповещения пользователя о решении его вопроса необходимо **отработать** заявку.

Для обработки заявки:

1. Откройте окно **Заявки в техподдержку**.

2. Выберите заявку со статусом **Принята в работу** и нажмите кнопку **Изменить**.



Откроется окно **Заявка в техподдержку**.

3. Нажмите кнопку **Отработать**.



Откроется окно **Внимание!** с вопросом о подтверждении действия.

4. Подтвердите обработку заявки.



Статус **Заявки** изменится на **Отработана**. Кнопки смены статуса заявки заблокируются.

5. Заявка **Отработана**. Для закрытия окна **Заявка в техподдержку** нажмите кнопку **Закрыть**.

