

Инструкция по установке Yaware

[1. Краткое описание принципа работы сервиса](#)

- 1.1. [Yaware-клиент](#)
- 1.2. [Учётная запись](#)
- 1.3. [Какую информацию собирает Yaware-клиент](#)
- 1.4. [Схема работы Yaware](#)

[2. Технические требования](#)

- 2.1. [Поддерживаемые системы](#)
- 2.2. [Требования к интернет-соединению](#)
- 2.3. [Потребление трафика](#)
- 2.4. [Поддерживаемые браузеры](#)

[3. Инструкция по установке](#)

- 3.1. [Способы установки Yaware](#)
 - 3.1.1. [Скачать и установить Yaware-клиент](#)
 - 3.1.2. [Установка по сети](#)
 - 3.1.3. [Отправка приглашения по email](#)
- 3.2. [Yaware-клиент — настройки фаервола](#)
- 3.3. [Настройка прокси](#)
- 3.4. [Установка Yaware на сервер терминал](#)
- 3.5. [Настройка антивируса](#)

[4. Безопасность](#)

[5. Частые вопросы](#)

- 5.1. [Почему имя пользователя не появляется в списке после установки?](#)
- 5.2. [Почему после установки иконка не появилась в системном трее?](#)
- 5.3. [Почему после установки при наведении на иконку нет данных?](#)
- 5.4. [Почему полностью не отображается страница/очень медленно выполняется запрос?](#)
- 5.5. [Возможна ли установка Yaware на сервер терминал?](#)

[6. Что делать, если возникла ошибка](#)

- 6.1. [Как отправить логи](#)
- 6.2. [Как отправить логи с компьютера сети удалённо](#)

1. Краткое описание принципа работы сервиса

Yaware работает по принципу модели SaaS (модель использования бизнес-приложений в качестве интернет-сервисов).

Сервис Yaware состоит из клиента и веб-приложения (учётная запись).

1.1. Yaware-клиент - это программа, которая устанавливается на компьютере и служит для сбора информации об активности пользователя за компьютером.

Данные, собранные клиентом, отправляются на удалённый сервер и сохраняются там в зашифрованном виде. Используются сервера веб-сервиса [Amazon's Elastic Cloud \(EC2\)](#).

Для установки клиента нужно зарегистрировать [учётную запись на сайте](#).

1.2. Учётная запись служит для доступа к данным. В ней же осуществляется настройка мониторинга, оплата подписки, настройка прав доступа и другие настройки.

При создании учётной записи генерируется уникальный ключ, который прописывается в клиенте. Таким образом, один и тот же клиент может использоваться для установки на разных компьютерах компании.

1.3. Какую информацию собирает Yaware-клиент

- запуск программ (фиксируется название и время работы с программой)
- посещение сайтов (URL и время работы с активной вкладкой)
- активность (нажатие клавиш, активность мыши)
- скриншоты (опционально)
- снимки вебкамеры (опционально)

После установки клиента имя пользователя автоматически появится в списке пользователей во вкладке "Обзор" на протяжении 15 минут.

Yaware распознаёт пользователя по его логину в системе, названию компьютера и Mac-адресу (PC1\USER1;;12A900)

[Подробнее о методах установки](#)

1.4. Схема работы Yaware



2. Технические требования

2.1. Поддерживаемые системы

Рабочая станция:

- ОС:
 - Windows XP, 7, 8
 - Linux Ubuntu, RedHat, OpenSUSE, CentOS, Debian, Fedora
 - MacOS 10.5+
- CPU: 1.5GHz (Dual-Core рекомендовано)
- RAM: 1GB
- HDD: 300Mb
- Internet (512kB/s)

Терминальный сервер (на 10 пользователей, работающих одновременно):

- ОС: Windows Server 2003 Service Pack 2, Server 2008+
- CPU: Dual-Core 1.5GHz (Quad-Core рекомендовано)
- RAM: 4GB
- HDD: 1Gb
- Internet (1MB/s)

Совместимость с другим программным обеспечением:

- Несовместимостей с другим программным обеспечением не обнаружено.
- Рекомендуется добавить Yaware-клиент в список исключений на файрволе, антивирусе.

2.2. Требования к интернет-соединению

Yaware-клиент передаёт данные на сервер частями, анализируя интернет-канал.

Если Вы используете постоянное соединение с Интернет, то использование Yaware практически никак не влияет на скорость соединения с Интернет.

Если Вы используете непостоянное соединение (например Dial-up), то скорость канала может незначительно падать в течение короткого периода времени, когда Yaware-клиент отправляет накопленную во время отсутствия соединения статистику.

Если в учётной записи не активированы опции снятия скриншотов и снимков вебкамеры, трафик уменьшается в 5-7 раз.

2.3. Потребление трафика:

Бесплатные аккаунты и платные без активированных скриншотов и снимков вебкамеры - **650 Кб/час на одного пользователя.**

Платные с активированными скриншотами и снимками вебкамеры - **3000-4000 Кб/час.**

Потребление трафика за стандартный рабочий месяц составляет **515 Мб/месяц на одного пользователя** (3000 Кб/час * 8 часов * 22 рабочих дня = 515 Мб).

2.4. Поддерживаемые браузеры

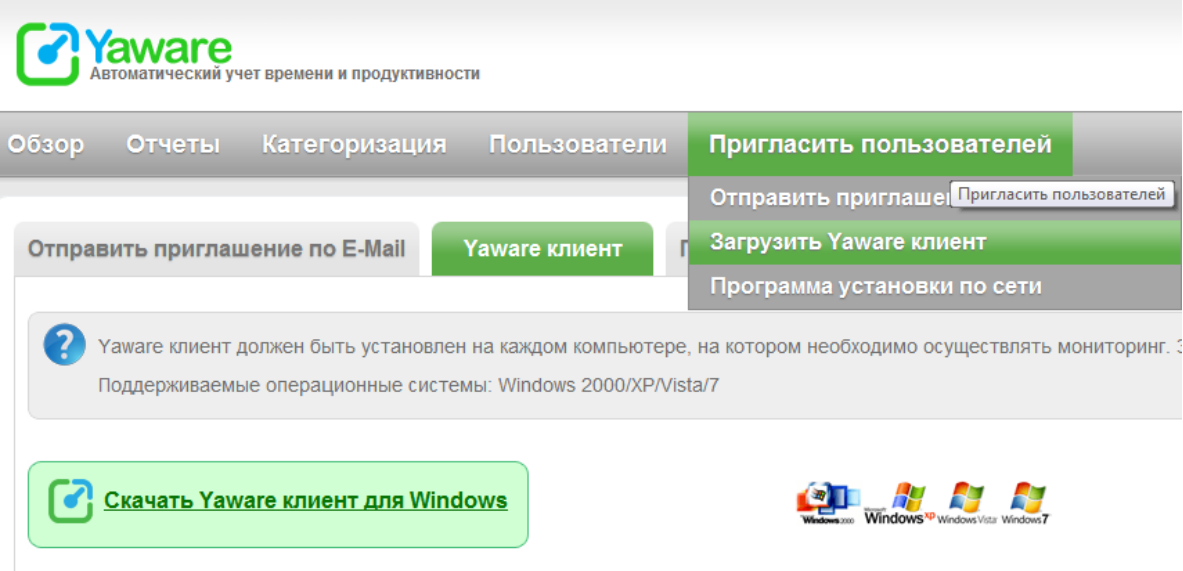
Yaware поддерживает Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Internet Explorer(выше 9 версии), Opera.

3. Инструкция по установке

3.1. Способы установки Yaware

3.1.1. Скачать и установить Yaware-клиент

Один и тот же клиент используется для всех пользователей вашей учетной записи. Его можно скачать, записать на флешку либо в доступную по сети папку и установить вручную на каждом компьютере, который надо мониторить.



The screenshot shows the Yaware web application interface. At the top left is the Yaware logo with the tagline 'Автоматический учет времени и продуктивности'. A navigation bar contains 'Обзор', 'Отчеты', 'Категоризация', 'Пользователи', and 'Пригласить пользователей'. The 'Пригласить пользователей' menu is open, showing options: 'Отправить приглашение по E-Mail', 'Пригласить пользователей', 'Загрузить Yaware клиент', and 'Программа установки по сети'. Below the menu is a green button labeled 'Yaware клиент'. A message box states: 'Yaware клиент должен быть установлен на каждом компьютере, на котором необходимо осуществлять мониторинг. Поддерживаемые операционные системы: Windows 2000/XP/Vista/7'. At the bottom, there is a large green button 'Скачать Yaware клиент для Windows' and logos for Windows 2000, XP, Vista, and 7.

3.1.2. Установка по сети

Yaware Network Setup - это программа, которая позволяет удаленно устанавливать клиентское приложение на всех компьютерах сети с рабочего места системного администратора.

Yaware Network Setup также позволяет удалять клиент, контролировать его работу, задавать настройки Proxu, менять настройки мониторинга. Программа дает информацию о текущей версии клиента, операционной системе и статусе сервиса.

В процессе удаленной установки пользователю не показываются ни окна, ни сообщения. Заметить процесс установки можно по вторичным признакам: повышенная дисковая активность, загрузка процессора и т.д.

Для успешной установки Yaware на компьютер по сети должны выполняться следующие 4 условия:

1. Windows система класса Professional и выше.*
2. Пользователь, от имени которого производится установка, должен иметь права администратора на целевом компьютере.
3. Service Control Manager(SCM) компьютера должен быть доступен для подключений из сети.
4. Ресурс администратора должен быть включен (\%computername%\\$ADMIN).

Несоответствие этим требованиям приводит к следующим ошибкам:

1. Access denied - пользователь не имеет прав администратора на целевом компьютере.
2. The RPC server is unavailable - нет доступа к SCM на целевом компьютере (на целевом компьютере не работают необходимые сервисы Windows workstation service(Workstation) и Windows server service(Server)). Также возможна блокировка со стороны брандмауэра (файрвола).
3. Can not locate shared folders - отключены ресурсы администратора или попытка установить Yaware на систему класса Home.

Как вручную проверить соответствие требованиям:

1. На компьютере, где установлен Network Setup, открываем Service Control Manager и подключаемся к целевому компьютеру %computername% (Action\Connect to another computer).
2. В браузере Internet Explorer открываем ресурс администратора \\%computername%\\$ADMIN. Успешное выполнение этих двух пунктов, а также успешное устранение возникающих при этом проблем, гарантирует успешную работу Network Setup с целевым компьютером.

*Windows Home - версия, не предназначена для работы в корпоративных сетях и не включает в себя необходимый для этого функционал (Нет ресурсов администратора).


Чтоб **скачать Yaware Network Setup**, войдите в учётную запись. В меню "Пригласить пользователей" выберите "Программа установки по сети".

Отправить приглашение по E-Mail

Yaware клиент

Программа установки по сети

? Yaware Network Setup это программа которая позволяет удаленно устанавливать Yaware клиент на всех компьютерах сети с рабочего места системного администратора.
Yaware Network Setup также позволяет удалять Yaware клиент, контролировать его работу, менять настройки, дает информацию о текущей версии клиента, операционной системе и статусе сервиса. Для использования Вам необходимы права Администратора сети.
Этот способ подойдет для технических специалистов [Подробнее »](#)

 **Скачать программу установки по сети**



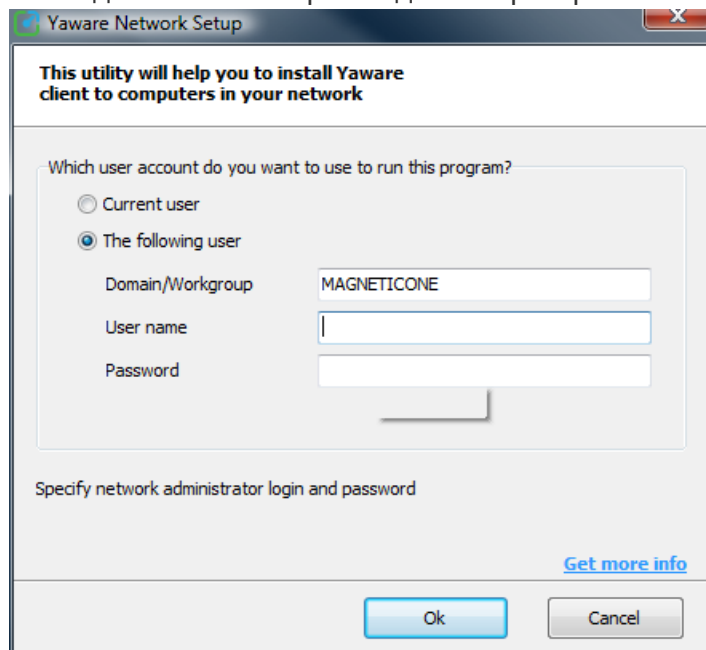
Отправить ссылку для скачивания по E-Mail

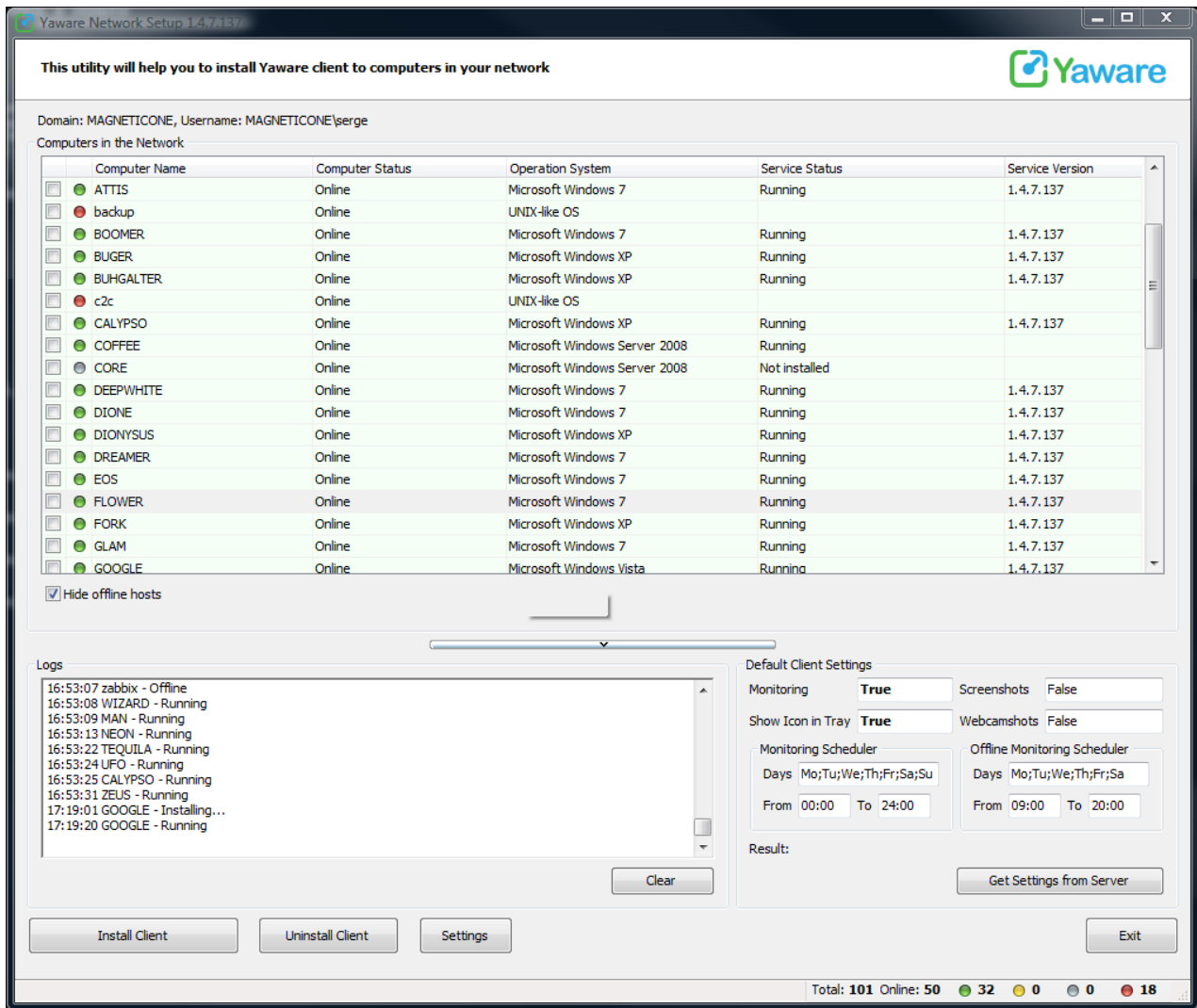
? Вы можете отправить ссылку скачивания программы для администратора сети, используя форму ниже. [Подробнее »](#)

E-Mail: *

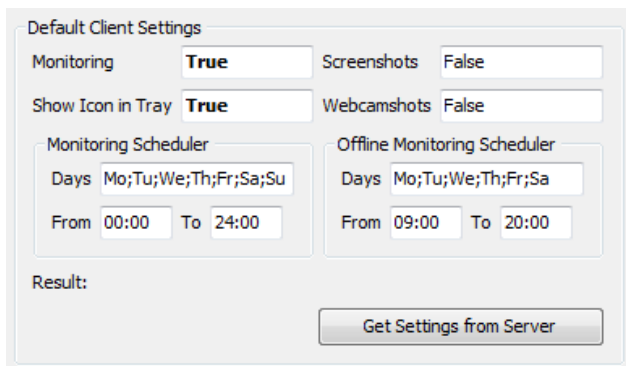
Отправить ссылку

1. Запустите программу
2. Введите логин и пароль администратора





4. Задайте настройки мониторинга:



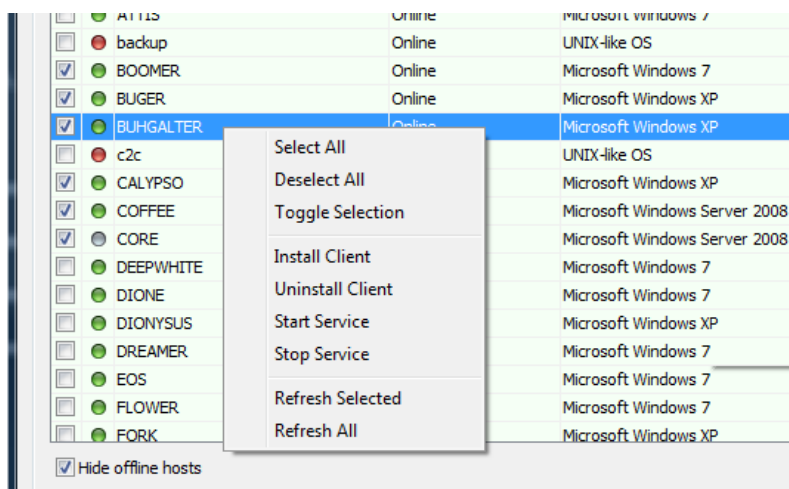
Если Вы нажмёте “Получить настройки с сервера”, клиент будет установлен с теми настройками, которые Вы предварительно задали в учётной записи.

С этими настройками Yaware-клиент будет установлен на выбранные компьютеры.

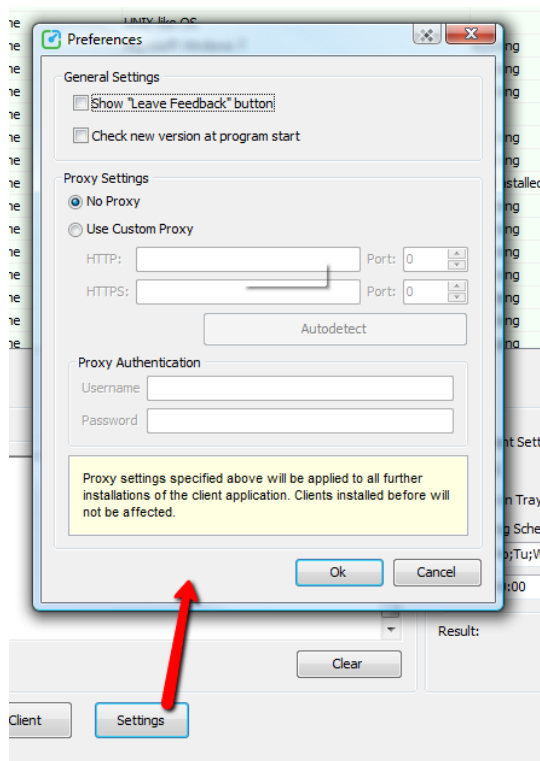
ВНИМАНИЕ!

Если нужно установить Yaware в скрытом режиме, необходимо предварительно в настройках забрать отметку “Показывать иконку в системном трее”.

Отметьте компьютеры, где должен быть установлен Yaware-клиент.



Задайте настройки Проху



3.1.3. Отправка приглашения по email

Вы можете отправить приглашение со ссылкой для скачивания инсталлятора, используя форму. Тогда получатели смогут установить Yaware-клиент самостоятельно.

Приглашение содержит ответы на наиболее частые вопросы пользователей и другие полезные материалы.

Укажите имя и адрес электронной почты пользователей (ваших сотрудников), которых вы хотите пригласить.

Обзор Отчеты Категоризация Пользователи **Пригласить пользователей**

Отправить приглашение по E-Mail Yaware клиент Программу установки по сети

Отправить приглашение по E-Mail Загрузить Yaware клиент

Отправить приглашение по E-Mail Yaware клиент Программу установки по сети


? Этот инструмент позволит Вам отправить ссылку на скачивание Yaware-клиента сразу нескольким сотрудникам. Пожалуйста, Yaware клиент должен быть установлен на каждом компьютере, на котором будет осуществляться мониторинг. Сотрудникам необходимо будет установить Yaware-клиент. Данные с компьютеров, где будет установлен Yaware-клиент, появятся во вкладке Обзор в течение 15 минут.

Имя: * E-Mail: *

Имя: E-Mail:

Имя: E-Mail:


Имя: E-Mail:

Имя: E-Mail: 

Отправить приглашения


Чтоб добавить поля для приглашения пользователей, нажмите на 




Если Вы уже ранее отправляли приглашение и нужно отправить его ещё раз, найдите имя сотрудника в списке и нажмите на кнопку “Отправить повторно”:

Имя: E-Mail: 

Отправить приглашения

Отправленные приглашения

 Обновить

E-mail	Дата отправки	Действия
kuzmowych@magneticone.com	18 июня 2012г 15:20	  

Показано с 1 по 1 из 1 элементов

3.2. Yaware-клиент — настройки фаервола

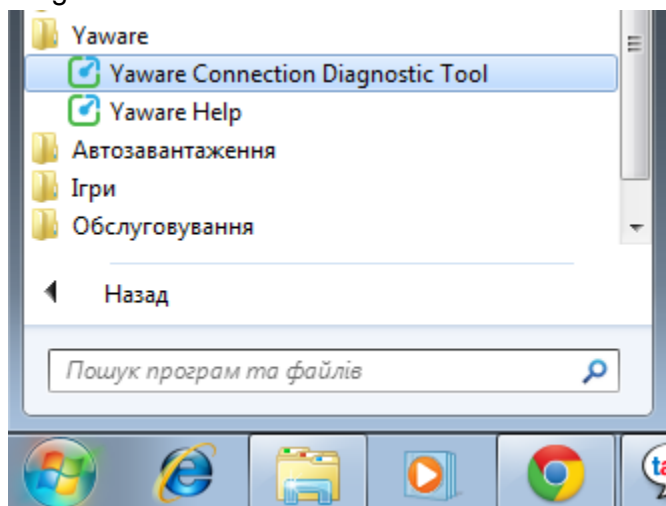
В процессе работы с сервером Yaware-клиент использует порт 80 для обычных (HTTP) соединений и порт 443 для защищенных (HTTPS) соединений. Если соединение осуществляется через прокси-сервер для обоих типов соединения, то используется порт, указанный в настройках прокси.

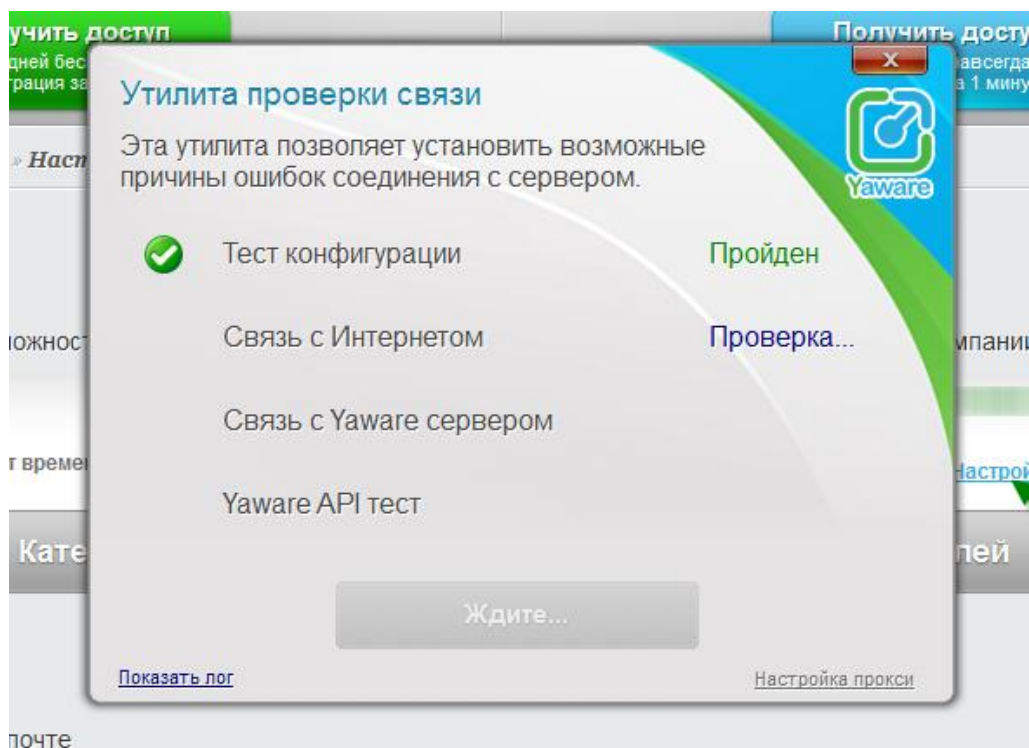
Соединение с сервером используют два программных модуля Yaware: YaService.exe и YaUpdate.exe. В большинстве случаев для того, чтобы сервис работал, достаточно разрешить исходящие соединения для этих программных модулей.

3.3. Настройки прокси

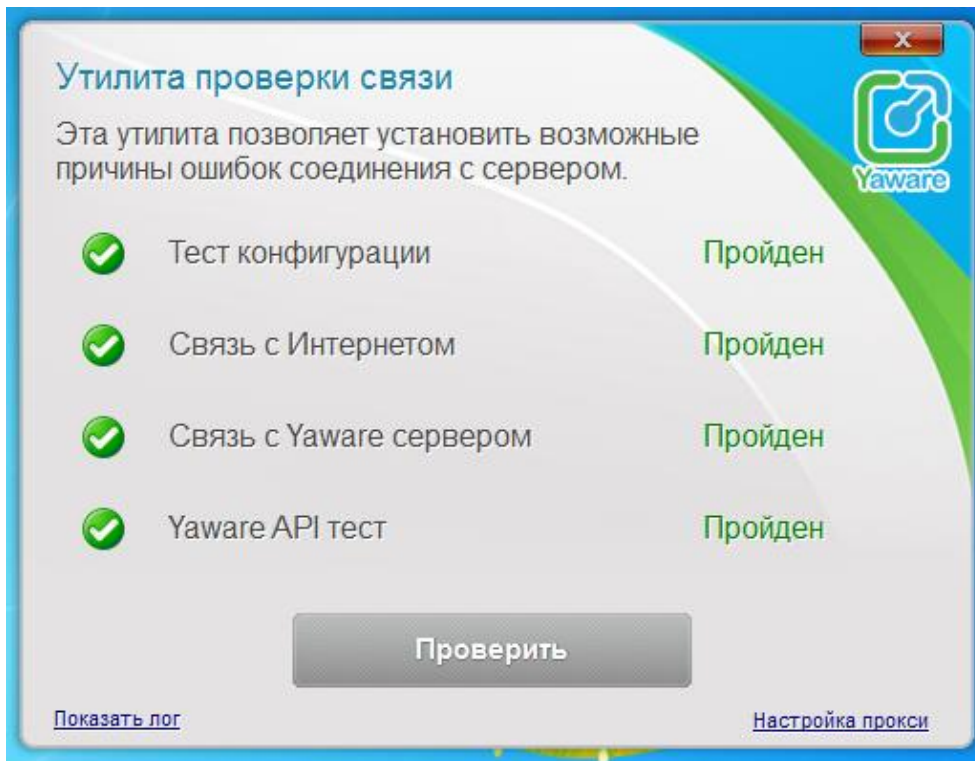
Для настройки прокси клиента на одном компьютере, нужно запустить “Утилиту проверки связи”.

Для этого зайдите в меню “Пуск” > “Все программы” > “Yaware” > “Yaware Connection Diagnostic Tool”.





Если все параметры в норме, напротив каждого появится надпись "Пройден".



Если настройки не были заданы или заданы неправильно, иконка Yaware в трее будет серого цвета. При наведении на иконку во всплывающем окне Вы увидите кнопку “Проверка связи”.

Запустите утилиту и по ссылке “Настройки прокси” укажите настройки прокси для данного компьютера.

Если иконки в трее нет, найти Утилиту проверки связи можно в папке с установленным Yaware - YaConnectionDiagnosticTool.exe

Чтобы задать **настройки прокси для всех компьютеров сети**, используйте [программу установки по сети](#).

3.4. Установка Yaware на терминал-сервер

Установите Yaware-клиент на сервере, используя учетную запись с правами Администратора.

Сервис будет собирать статистику отдельно по каждому пользователю, который работает в своем терминале.

На стороне сервиса просто отключите (деактивируйте) пользователей, по которым нет необходимости проводить мониторинг.

3.5. Настройка антивируса

Если ваш антивирус заблокировал Yaware, добавьте клиент в список разрешённых программ и запустите установку ещё раз.

4. Безопасность

Вход в учётную запись осуществляется через защищённое соединение HTTPS.

Данные, передаваемые по протоколу HTTPS, «упаковываются» в криптографический протокол SSL, тем самым обеспечивается защита этих данных.

Подробнее о политике безопасности Yaware читайте на [сайте](#).

5. Частые вопросы

5.1. Почему имя пользователя не появляется в списке после установки?

Данные о пользователе появятся в течение 15 минут.

Если этого не произошло, возможно превышен лимит активных пользователей (если Вы используете платную версию Yaware) и пользователь есть в списке “Деактивированные пользователи”.

5.2. Почему после установки иконка не появилась в системном трее?

1. Проверьте, отмечена ли опция Показывать иконку в системном трее в настройках мониторинга в аккаунте.
2. Проверьте время мониторинга, заданное для этого пользователя.

Иконка будет отображаться только в то время, когда задан период мониторинга.

3. Проверьте не деактивирован ли Ваш пользователь.

Если пользователь деактивирован, иконка не будет отображаться в трее.

4. Проверьте в Диспетчере задач в закладке Процессы наличие следующих процессов: YaClient.exe, YaService.exe, YaServiceGuard.exe

Важно! Включите “Отображать процессы всех пользователей”, чтобы увидеть список всех процессов в системе.

Если в списке нет этих процессов, перезагрузите компьютер и проверьте еще раз. Если ничего не изменилось, проверьте Ваш антивирус - не блокирует ли он работу клиента Яваре.

Если в списке есть только YaService.exe, YaServiceGuard.exe и нет YaClient.exe, значит для Вашего пользователя не включен мониторинг или он деактивирован.

5. Если ничего не помогло, отправьте логи разработчику и сообщите нам об этом.

5.3. Почему после установки при наведении на иконку нет данных?

Данные обновляются в иконке каждый час. Если Вы хотите увидеть самые актуальные данные, нажмите на кнопку “Обновить статистику”.

5.4. Почему полностью не отображается страница/очень медленно выполняется запрос?

Если полностью не отображается какая-либо страница Вашей учетной записи или же очень медленно выполняется запрос, сделайте следующее:

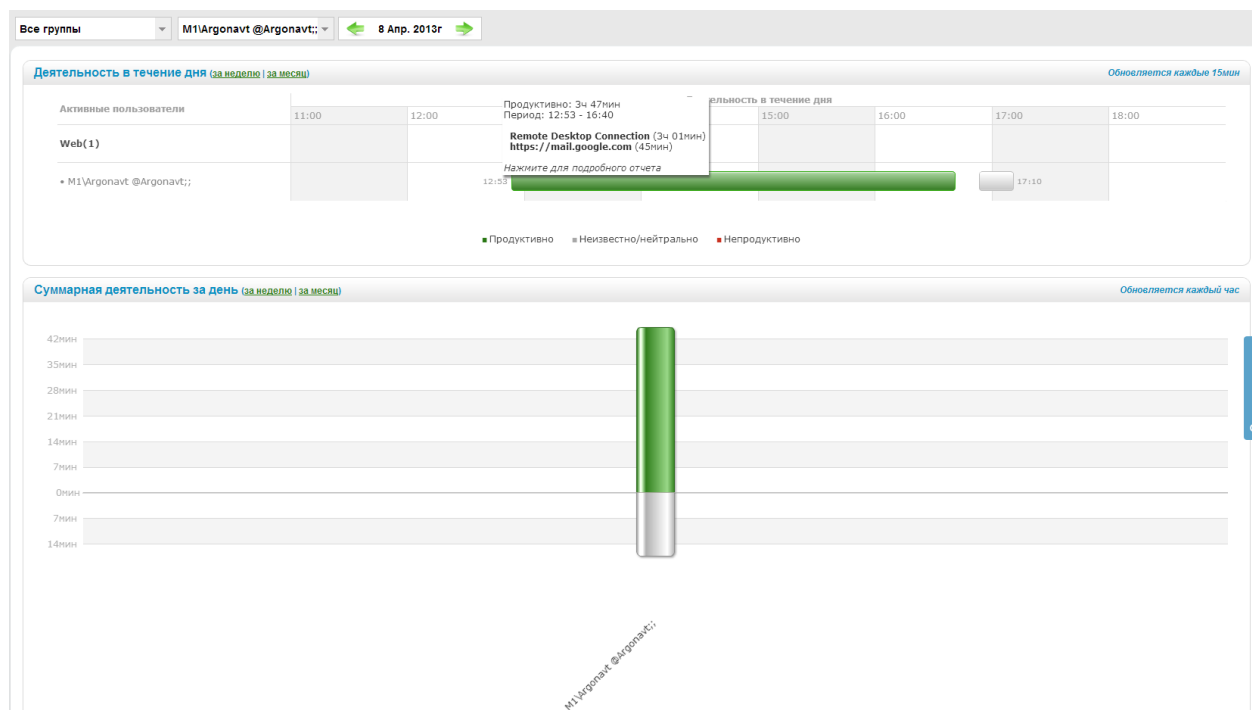
1. Попробуйте открыть страницу, используя другой браузер, а также другой компьютер.
2. Проверьте соединение с Интернет.
3. Если Вы используете какие-либо дополнения для браузеров, позволяющие блокировать загрузку и показ различных элементов страницы, пожалуйста, отключите их для домена Yaware.
4. В случае перечисленные действия не изменили ситуацию, пожалуйста, напишите нам письмо в отдел технической поддержки, заполнив [форму обратной связи](#).
Укажите версию браузера, операционную систему, вышлите скриншот ошибки.

5.5. Возможна ли установка Yaware на сервер терминал?

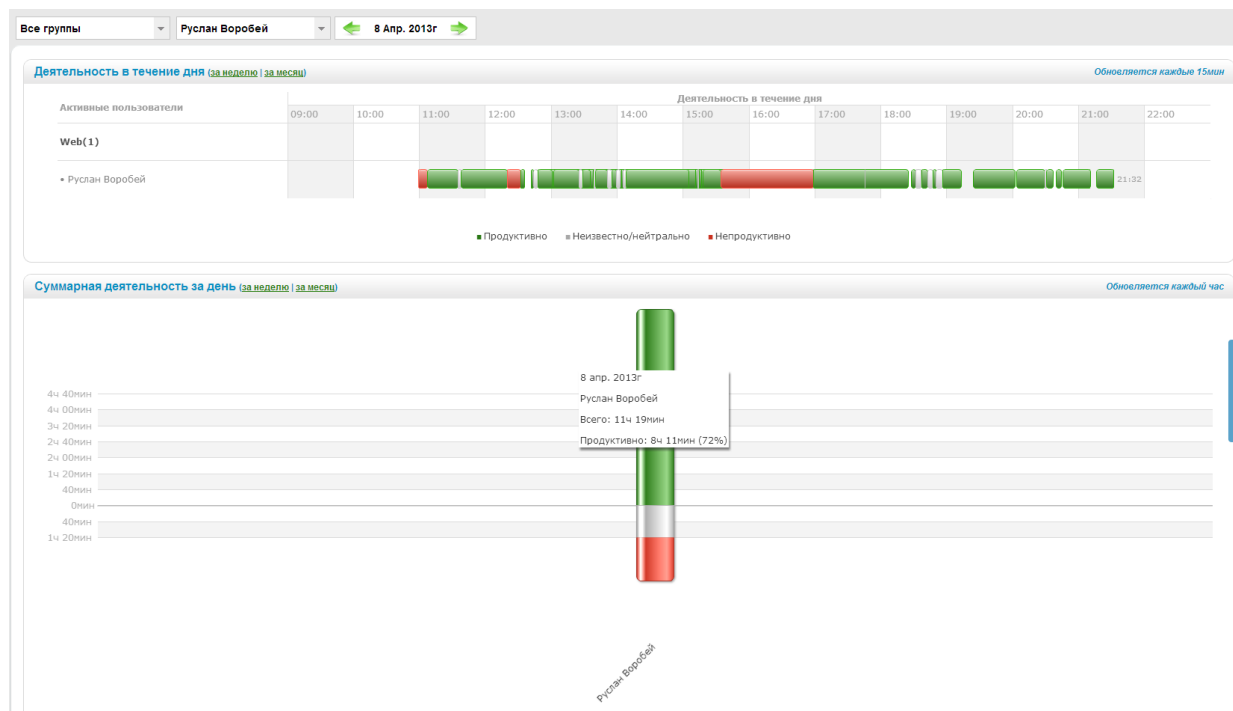
Возможна. Но при использовании терминальных сессий идет дублирование статистики. То есть, отработанное время засчитывается как удаленному пользователю, так и пользователю, предоставляющему доступ.

Сервис на терминале будет автоматически собирать статистику по каждому пользователю и на терминале, и на локальном компьютере.

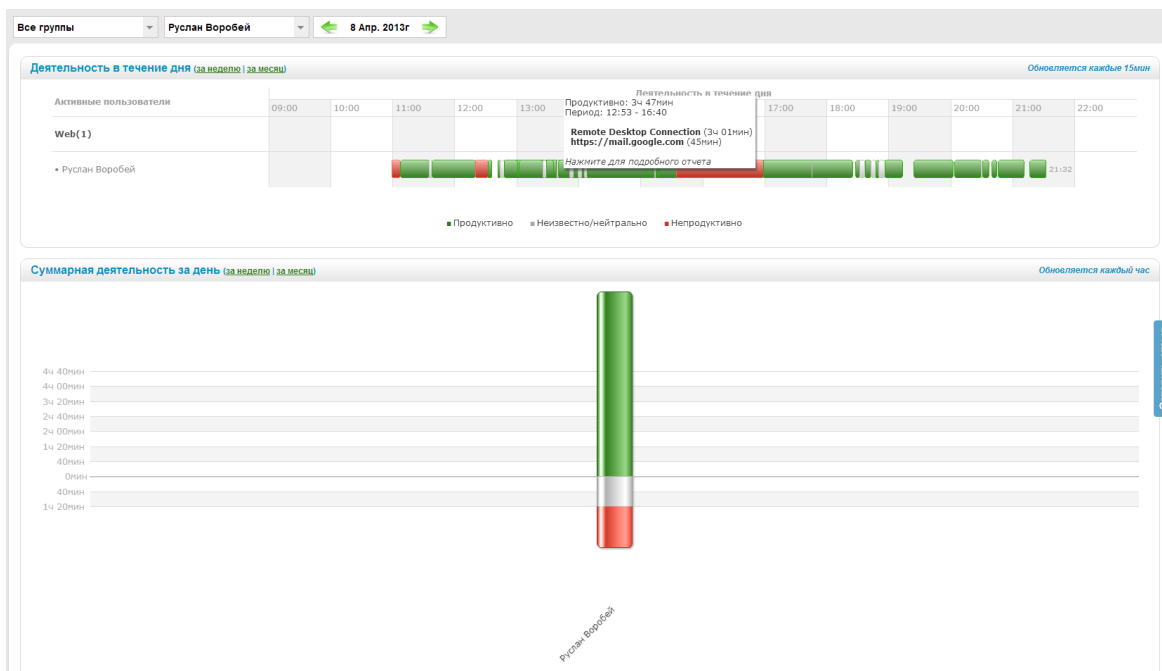
На терминале:



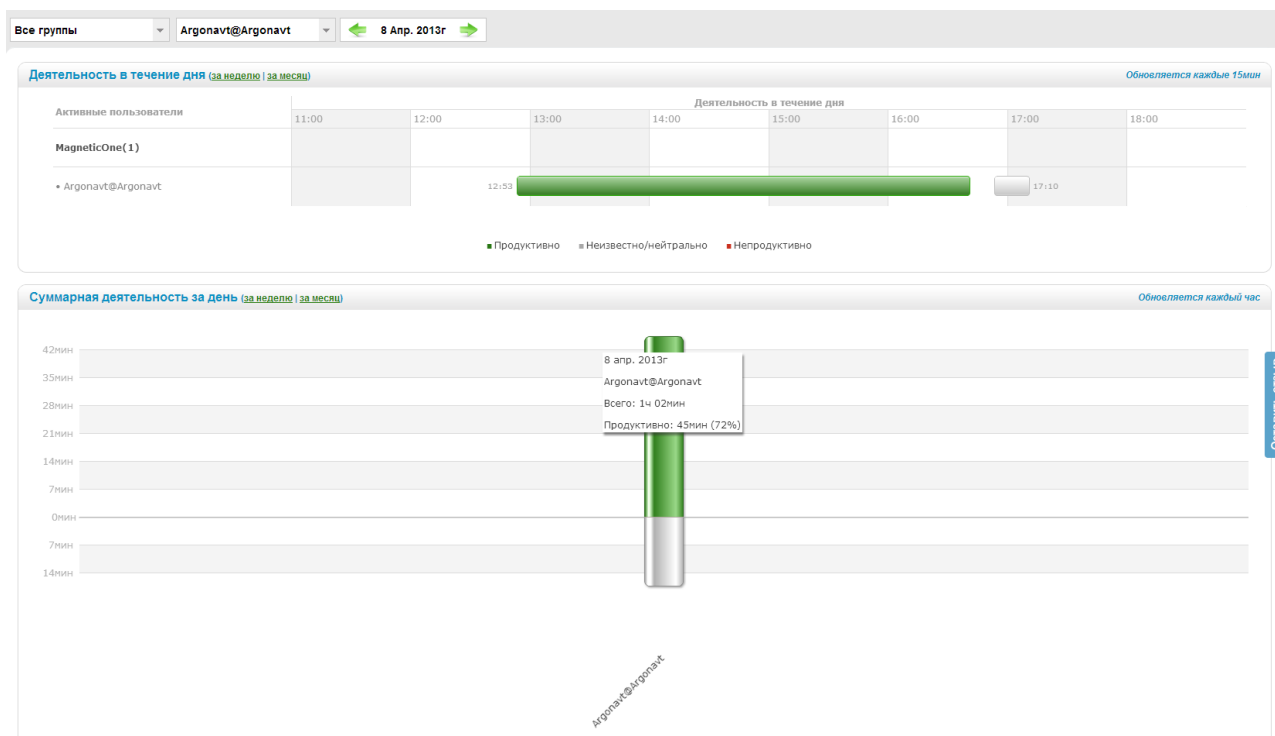
На локальном компьютере:



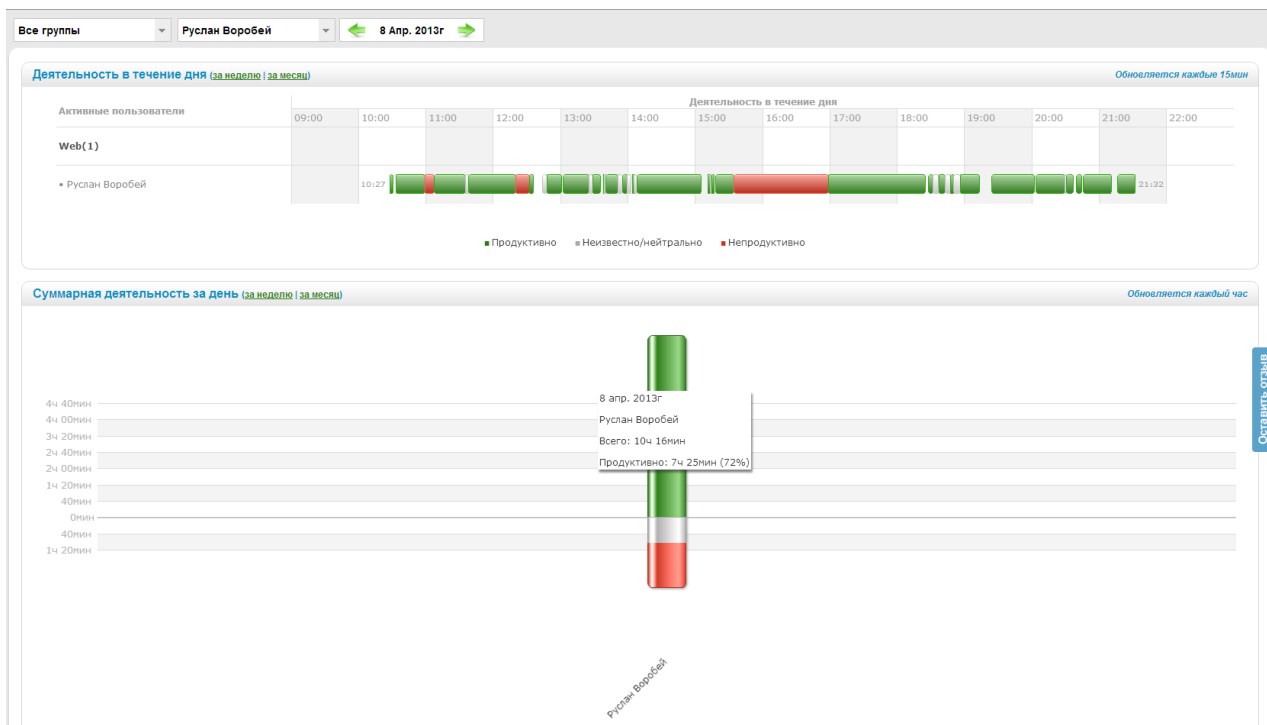
Статистику пользователей можно объединить, но в данном случае, будет возникать дублирование статистики. Так как на локальном компьютере в отрезке, когда пользователь будет работать в терминальной сессии, Yaware учтёт статистику приложения, с помощью которого осуществляется подключение (на скриншоте remote desktop connection)



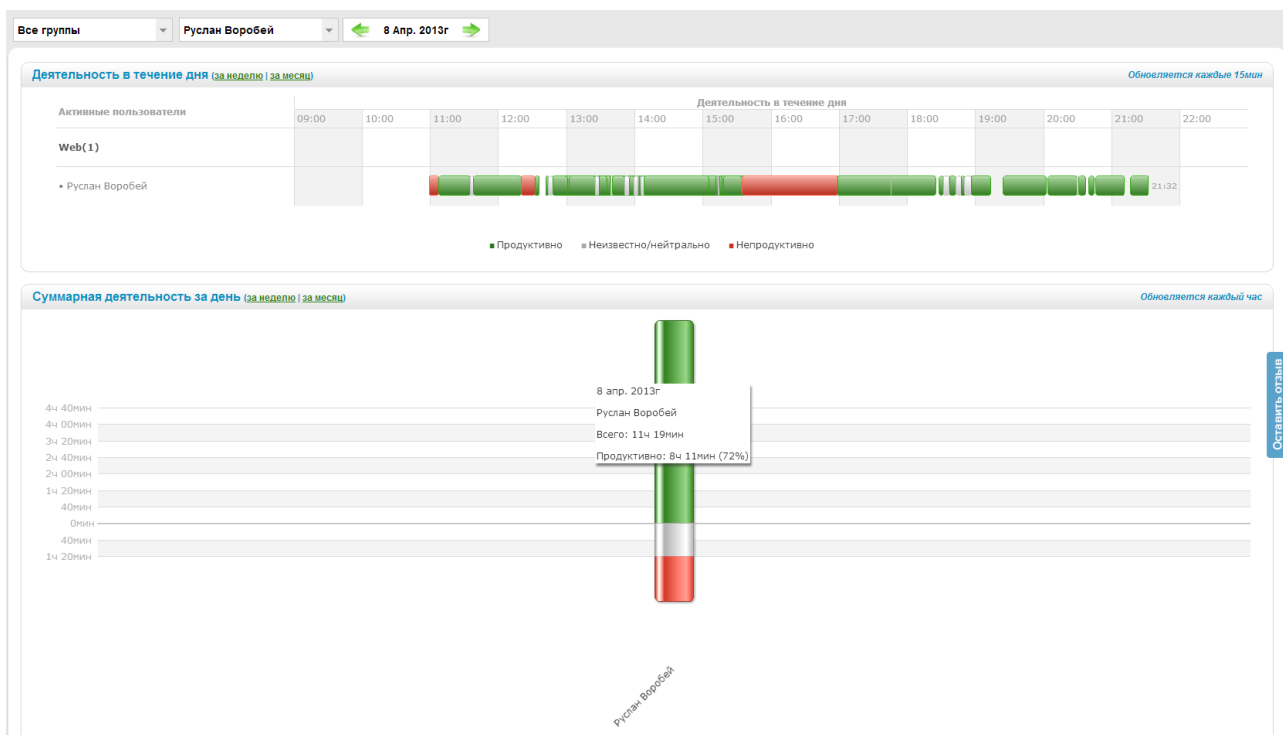
В терминале проработал 1 час 02 минуты



На локальном компьютере 10 часов 16 минут



Вместе - 11 часов 19 минут



6. Как сообщить об ошибке

Если возникла проблема, пожалуйста сообщите об этом в службу поддержки (мы будем рады каждому обращению)

Для наиболее быстрого решения проблемы:

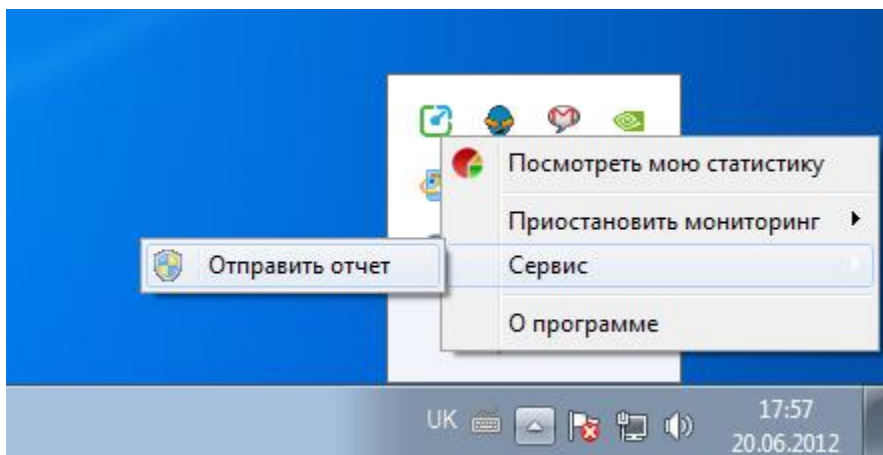
1. Пожалуйста, опишите проблему как можно подробнее.
2. Предоставьте детали: операционную систему, название и версию браузера.
3. Если возможно, прикрепите скриншот проблемы.

Пожалуйста вышлите эту информацию в службу поддержки, заполнив [форму обратной связи](#).

6.1. Как отправить логи

В некоторых случаях для решения проблемы нужна дополнительная информация, которая содержится в логах программы.

Чтобы отправить логи, нажмите правой кнопкой мыши на иконке Yaware в трее и выберите “Сервис” > “Отправить отчет”.



Если иконки в трее нет, сделайте следующее:

- откройте папку с установленным Yaware (в большинстве случаев это - C:\Program Files\Time Tracker)
- откройте ярлык SendTechnicalInformation.Ink

6.2. Как отправить логи с компьютера сети удалённо

Используя программу [Yaware Network Setup](#) можно также отправлять логи работы программы на удалённом компьютере.

Для этого следует выбрать нужный компьютер в списке компьютеров и в выпадающем меню правой кнопкой мыши выбрать “Получить логи”.

При успешном результате в колонке “Логи” появится пиктограмма документа. Нажав на пиктограмму, Вы можете просмотреть логи.

Чтобы отправить их разработчику, выберите правой клавишей мыши в выпадающем меню “Отправить логи”.

Если после прочтения инструкции у Вас остались вопросы, пожалуйста,
напишите нам.

Мы будем рады добавить нужную информацию.

С уважением,

команда Yaware



ООО "Яваре", ул. Бродивська 56
Тернополь, 46000, Украина

тел. +38(044) 360 45 13

www.yaware.com.ua

email: contact@yaware.com.ua