

Руководство пользователя

Console Management System

BE CMS Manager 4.6

BE CMS Endpoint Client 3.5

Аннотация

Руководство пользователя BE CMS содержит описание процедуры подключения к рабочим станциям

Введение

Раздел содержит общую информацию о системе BE CMS.

Подключение к серверу

Раздел содержит процедуру подключения к серверу BE CMS Manager и шаги по настройке рабочей станции специалиста технической поддержки.

Подключение к рабочим станциям

Раздел содержит процедуру получения доступа к рабочим станциям с установленным клиентом удаленного доступа BE CMS Endpoint Client и описывает возможности сеанса управления.

Журналирование доступа

Раздел описывает назначение журналов безопасности сервера BE CMS Manager.

Дополнительные функции

Раздел содержит описание дополнительных функций BE CMS.

Сообщения об ошибках

Раздел содержит описание типовых сообщений об ошибках доступа к рабочим станциям.

История изменений

В **Таблице 1** представлена история изменений в документе. В первом столбце указана дата изменений, а во втором столбце описание изменений.

Таблица 1. История изменений в настоящем документе.

Дата изменения	Описание изменения
14 июня 2016 г.	Создан настоящий документ.
18 июля 2016 г.	Обновление раздела «Доступ к рабочим станциям» в связи с выпуском BE CMS Endpoint Client 2.5.
17 июля 2017 г.	Обновление документа в связи с выходом BE CMS Manager 3.3 и BE CMS Endpoint Client 2.9.
9 июня 2018 г.	Обновление документа в связи с выходом BE CMS Manager 4.4 и BE CMS Endpoint Client 3.3.
10 сентября 2018 г.	Добавлен раздел по работе с регулярными выражениями при поиске.
5 января 2020 г.	Обновление документа в связи с выходом BE CMS Manager 4.6 и BE CMS Endpoint Client 3.5.

Примечание

Использование специальных обозначений

Данное руководство содержит различные специальные обозначения.

Текст, содержащийся в рамке серого цвета, означает дополнительную справочную информацию или ссылки на внешние источники.

Жирный текст обозначает название компонентов Системы, а также кнопки или пункты меню.

Курсивный текст обозначает команды, которые вводятся в режиме командной строки.

Текст, содержащийся в рамке красного цвета, означает важную информацию или предупреждения о возникновении возможных проблем.

Содержание

Введение	5
Подключение к серверу	6
Вход в консоль управления.....	6
Установка утилит администрирования	7
Обзор интерфейса.....	7
Панель пользователя.....	8
Подключение к рабочим станциям.....	9
Процедура доступа к рабочим станциям.....	9
Отправка запроса на подключение.....	11
Подключение к рабочей станции	11
Чат с пользователем	16
Повышение полномочий	16
Передача файлов	17
Избранные подключения.....	19
Список ожидания	19
Расширенный поиск.....	20
Завершение работы	21
Журналирование доступа.....	22
Журнал подключений	22
Журнал действий	22
Журнал вызовов	22
Дополнительные функции	23
RDP доступ	23
Подключение к RDP сеансу	23
Режим демонстрации	24
Удаленный терминал	25
Удаленный реестр	25
Удаленный диспетчер задач.....	25
Инвентаризация.....	26
Отправка сообщений.....	26
Расширенный поиск.....	27
Сообщения об ошибках	28

Введение

Данный раздел содержит общую информацию о системе

Business Ecosystems Console Management System (далее **Vecsys**) является инструментом удаленного подключения к компьютерам, расположенными как в корпоративной сети так и за ее пределами. **Vecsys** может быть использован для оказания технической поддержки пользователей и для удаленной работы сотрудников.

Целями внедрения **Vecsys** являются повышение эффективности техподдержки, снижение рисков информационной безопасности и повышение доступности информационных ресурсов.

В состав системы входят следующие компоненты:

- **BE CMS Manager** (далее сервер **Vecsys**). Сервер управления клиентами **Vecsys** позволяет разграничивать доступ, управлять привилегиями администраторов, осуществлять журналирование и аудит сеансов подключения, выполнять мониторинг доступности рабочих станций и обеспечивать централизованное управление клиентами удаленного доступа.
- **BE CMS Endpoint Client** (далее клиент **Vecsys**). Клиент **Vecsys** позволяет подключаться к рабочим станциям под управлением ОС Windows XP или выше и выполнять администрирование в фоновом режиме через удаленную командную строку, удаленный реестр, диспетчер задач и менеджер файлов. Это позволяет специалистам техподдержки выполнять часть обращений без подключения к сеансу пользователя, не отвлекая его от работы. Функция «дозагрузки» файлов при обрыве связи, фоновые утилиты и возможность выбора качества сеанса управления позволяют оказывать техподдержку на каналах связи низкого качества.

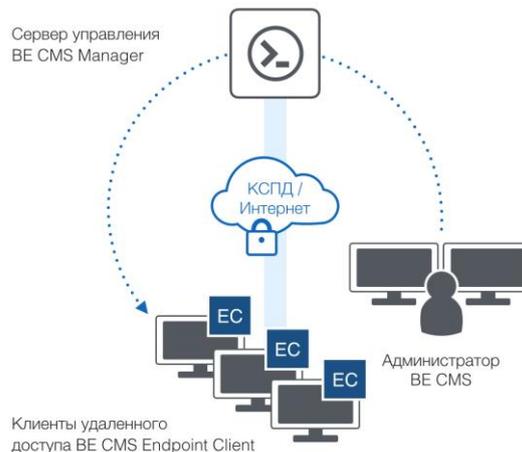


Рисунок 1. Компоненты системы **BE CMS**

Все подключения к рабочим станциям осуществляются только через сервер управления **Vecsys**, обеспечивая полный контроль над трафиком управления.

Подключение к серверу

Данный раздел содержит процедуру подключения к серверу Vecsys и шаги по настройке рабочей станции специалиста технической поддержки

Вход в консоль управления

Подключение к консоли управления сервера Vecsys происходит по адресу **https://<IP-address>**. При первом подключении необходимо добавить установленный на сервере самоподписанный сертификат в список доверенных сертификатов. Далее ввести локальные или доменные учетные сведения.

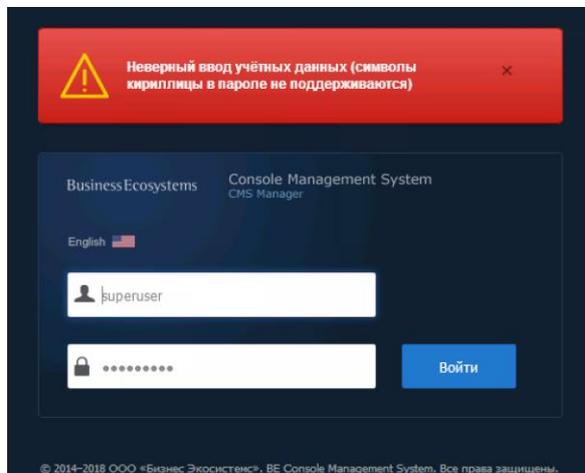


Рисунок 2. Форма ввода учетных сведений

В случае ввода неверных учетных сведений появится предупреждающее всплывающее окно. Для выхода из системы необходимо нажать кнопку **Выход**, расположенную в правом верхнем углу страницы в подменю поля логина.

При использовании локальных учетных записей рекомендуется сменить пароль при первом входе в систему, зайдя в меню **Профиль** (в правом верхнем углу экрана).

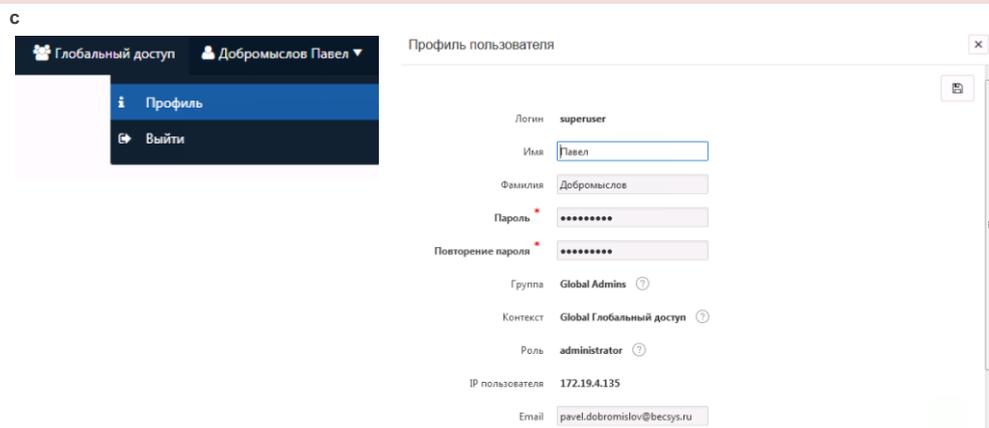


Рисунок 3. Профиль локального пользователя

Установка утилит администрирования

Подключение к рабочим станциям происходит по ссылкам [rnc://ip:port](#) или [rdp://ip:port](#), а к назначенным приложениям по ссылкам [telnet://ip:port](#), [ssh://ip:port](#), [rdp://ip:port](#), [http://ip:port](#) и др. Для корректной обработки таких ссылок, необходимо установить пакет **BE Admin Tools** (далее утилиты Bescsys), который настраивает необходимые обработчики протоколов. Для корректной работы rdp-ссылки необходим браузер не ниже Internet Explorer 11.x или Mozilla Firefox или Google Chrome.

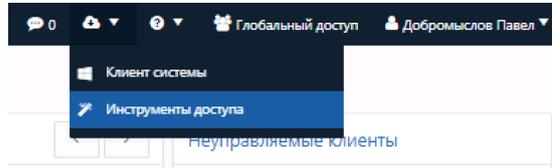


Рисунок 4. Интерфейс доступа к утилитам администрирования

Для получения доступа к утилитам администрирования необходимо нажать на иконку в правом верхнем углу экрана  и затем нажать на «Инструменты доступа». Для установки утилит Bescsys требуются права локального администратора.

Обзор интерфейса

На главной странице сервера Bescsys отображается панель пользователя с информацией о статусах клиентов Бэксис и протоколах подключения к серверу управления.

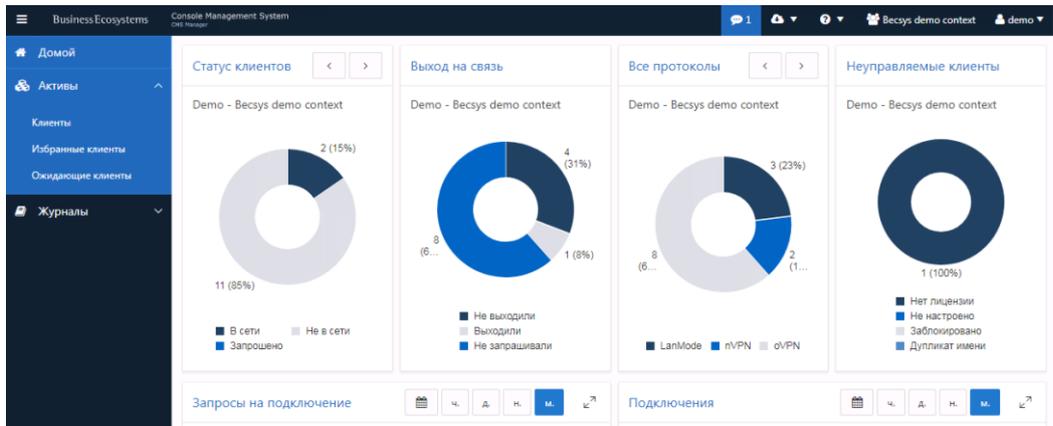


Рисунок 5. Главная страница интерфейса пользователя Bescsys

Таблица 2. Описание интерфейса пользователя Bescsys

Вкладка	Описание
Клиенты	Содержит список рабочих станций с установленным клиентом Bescsys.
Избранные клиенты	Содержит персональный список избранных рабочих станций.
Ожидающие клиенты	Содержит список неготовых к подключению клиентов Bescsys (ожидают лицензии, ожидают настройки или заблокированы администратором).
Журнал подключений	Содержит информацию о подключениях пользователей Bescsys к рабочим станциям.
Журнал действий	Содержит информацию об использовании утилит администрирования: чат, передача файлов, терминал, повышение полномочий, диспетчер задач и редактор реестра.
Журнал вызовов	Содержит информацию о событиях вызова и отключения клиентов Bescsys от сервера.

Панель пользователя

Панель пользователя Vecsys может быть использована для получения информации об активности текущего пользователя и для быстрого доступа к часто используемым рабочим станциям.

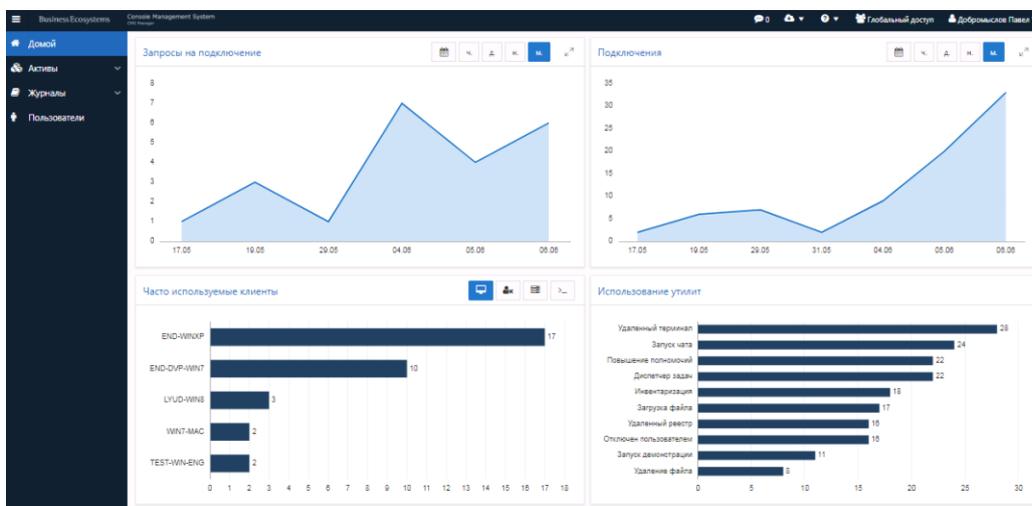


Рисунок 6. Панель пользователя Vecsys

Таблица 3. Описание панели пользователя Vecsys

Элемент панели	Описание
Статус клиентов	Диаграмма "Статус клиентов" отображает оперативную информацию о статусе клиентов Vecsys в данный момент.
Выход на связь	Диаграмма "Выход на связь" отображает информацию о статусе вызовов клиентов Vecsys.
Все протоколы	Диаграмма "Все протоколы" отображает информацию о протоколе подключения к серверу клиентов Vecsys.
Протоколы в сети	Диаграмма "Протоколы в сети" отображает информацию о протоколе подключения к серверу клиентов Vecsys в данный момент.
Неуправляемые клиенты	Диаграмма "Неуправляемые клиенты" отображает количество клиентов Vecsys в разных статусах.
Запросы на подключение	График "Запросы на подключение" показывает статистику запросов клиентов Vecsys текущим пользователем.
Подключения	График "Запросы на подключение" показывает статистику запросов клиентов Vecsys текущим пользователем.
Часто используемые клиенты	Диаграмма "Часто используемые клиенты" показывает ТОП-10 клиентов Vecsys, к которым больше всего подключался текущий пользователь.
Отклоненные подключения	Диаграмма "Отклоненные подключения" показывает ТОП-10 клиентов Vecsys, подключения к которым отклонялись удаленным пользователем чаще всего.
Использование утилит	Диаграмма "Использования утилит" показывает статистику использования текущим пользователем утилит управления.

Подключение к рабочим станциям

Данный раздел содержит описание процедуры получения доступа к клиентам Vecsys и описывает возможности сеанса

Процедура доступа к рабочим станциям

Процедура доступа к рабочим станциям с установленным клиентом Vecsys:

1. Вход на сервер Vecsys под локальными учетными записями.
2. Отправка запроса на подключение выбранного клиента Vecsys.
3. Подключение клиента Vecsys к серверу управления в течение 15-30 сек.
4. Подключение специалиста технической поддержки к рабочей станции.

Подключение к рабочим станциям может происходить в одном из режимов:

- **Без разрешения** – подключение к сеансу пользователя без дополнительных запросов.
- **С разрешения** – подключение к сеансу удаленного пользователя только после получения от него явного разрешения (через всплывающее окно запроса).

Клиент Vecsys может работать в одном из следующих режимов:

- **«Автоматическое подключение»** – подключение клиента Vecsys к серверу управления происходит автоматически после загрузки рабочей станции.
- **«Подключение по запросу»** – подключение клиента Vecsys к серверу управления происходит по запросу специалиста технической поддержки, в течение 10-30 секунд после нажатия кнопки **«Запросить»** в интерфейсе системы.

Определить режим работы клиента Vecsys возможно по статусу в столбце **RMC доступ**:

- **Запросить** – клиент Vecsys не подключен к серверу и не доступен для управления; клиент работает в режиме подключения по запросу.
- **Подключиться** – клиент Vecsys подключен к серверу и доступен для управления; клиент работает в режиме автоматического подключения.
- **Выключен** – клиент Vecsys не подключен к серверу и не доступен для управления; клиент работает в режиме автоматического подключения.

Имя клиента	RMC доступ	Статус	Последний сеанс	Канал (мс.)	IP адрес	Пользователь	Запросил	Управляется
DESKTOP-399PGUS	Выключен	Не подключен	05.01.2018 - 15:48:56	-	172.19.1.190	-	-	-
DVP-ENDPOINT	Выключен	Не подключен	23.05.2018 - 19:50:33	1	172.194.116	cms	-	-
END-DVP-WIN7	Подключиться	Подключен	05.06.2018 - 12:22:02	22	172.194.110	cms	-	-
END-WIN2008	Подключиться	Подключен	05.06.2018 - 12:22:09	19	172.194.112	administrator	-	-
END-WIN2008VPN	Запросить	Не подключен	19.05.2018 - 09:06:56	1	172.19.1.60	cms	-	-

Рисунок 7. Подключение клиента Vecsys к системе в режиме «По запросу»

Алгоритм работы с клиентом Vecsys в режиме «По запросу» представлен на Рисунке 8.

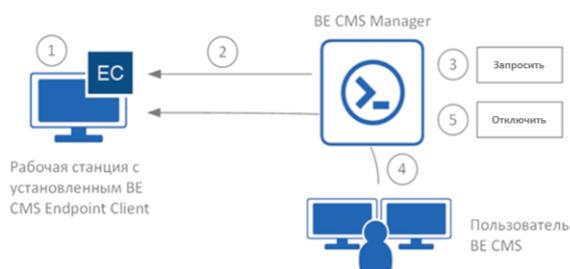


Рисунок 8. Подключение к клиенту Vecsys в режиме «По запросу»

Алгоритм работы с клиентом Vecsys в режиме «По запросу»:

1. Установка клиента Vecsys на рабочую станцию через доменные групповые политики (GPO), Microsoft System Center Configuration Manager (MS SCCM) или вручную.
2. Автоматическая загрузка и применение назначенных на клиента Vecsys политик управления.
3. Отправка запроса на подключение для выбранного клиента Vecsys специалистом технической поддержки после нажатия кнопки «**Запросить**».
4. Подключение клиента Vecsys к серверу управления в течение 10-30 секунд с последующим подключением специалиста технической поддержки.
5. Отключение клиента Vecsys от сервера управления происходит автоматически по истечении нескольких часов бездействия или после нажатия кнопки «**Отключить**».

Описание процедуры установки клиента Vecsys в различных сценариях содержится в инструкции по установке клиента Vecsys.

Отправка запроса на подключение

При работе клиента Vescsys в режиме «По запросу» перед подключением необходимо отправить запрос. Для этого необходимо перейти на страницу **Активы > Все клиенты** или **Активы > Избранные клиенты** и нажать на кнопку **Запросить** соответствующей рабочей станции в списке.

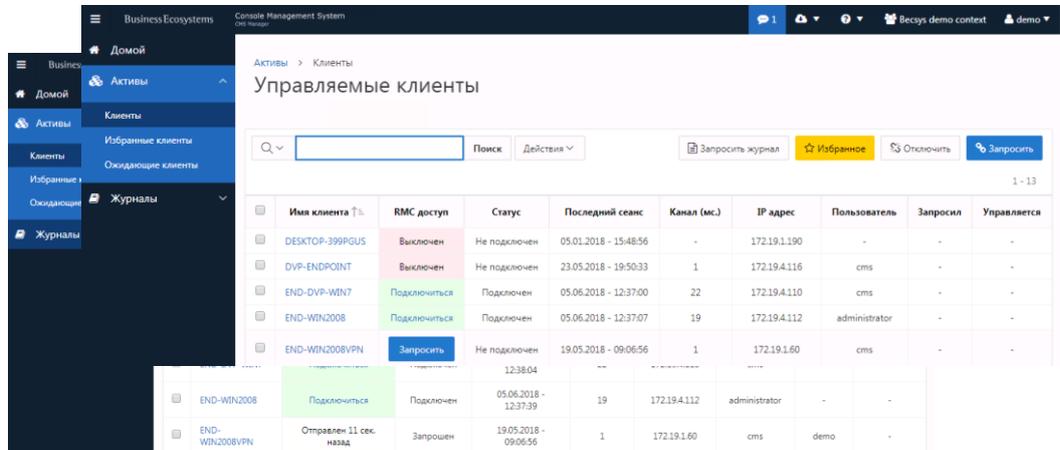


Рисунок 9. Интерфейс отправки запроса на подключение

После отправки запроса на подключение в поле **RMC доступ** будет отображаться время отправки запроса (страница автоматически обновляется каждые 60 секунд).

Подключение к рабочей станции

В течение 10-30 секунд после отправки запроса на подключение клиент Vescsys подключится к серверу управления и появится ссылка [Подключиться](#) в колонке **RMC доступ**.

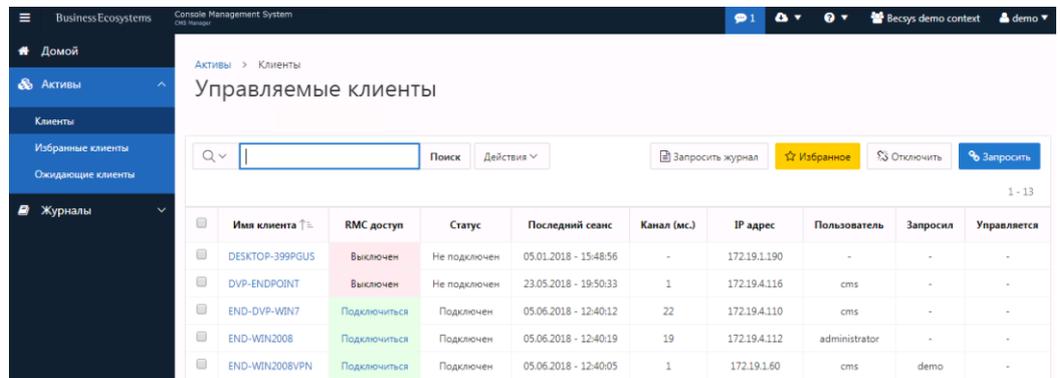


Рисунок 10. Список клиентов Vescsys со статусами

Если клиент Vescsys не подключился в течение 2-3 минут, то вероятная причина в следующем:

- **APM выключен** – в следующей версии системы Vescsys будет реализован мониторинг активности клиента в режиме «По запросу».
- **Блокировка антивирусом** – необходимо добавить правила в антивирус или сетевой экран для нормальной работы клиента Vescsys. Список необходимых сетевых правил приведен в инструкции по установке клиента Vescsys.

После нажатия на ссылку [Подключиться](#) будет отображена форма с выбором метода подключения к рабочей станции и выбором качества сеанса управления. Набор доступных утилит администрирования зависит от предоставленных прав администратором Vescys.

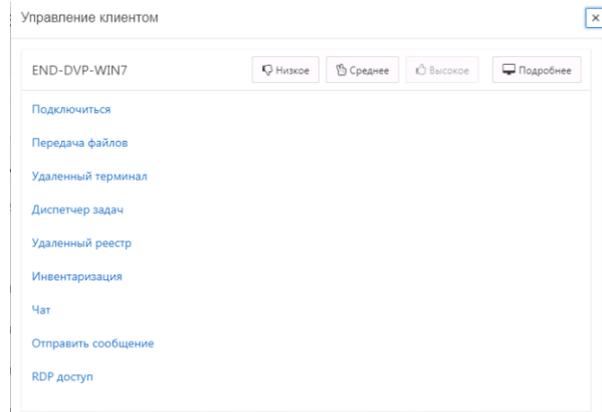


Рисунок 11. Форма подключения к клиенту Vescys

Для каналов низкого качества предусмотрена возможность изменения качества сеанса управления. По умолчанию подключение к рабочим станциям происходит с средним качеством.

Таблица 4. Описание уровней качества сеанса управления

Уровень качества	Описание	Требуемая полоса пропускания
Высокое	Максимальное качество сеанса управления, 32 767 цветов, скрывает обои рабочего стола.	~ 256 Кбит/с
Среднее	Оптимальное качество сеанса управления, 256 цветов, скрывает обои рабочего стола, отключает режим Aero.	~ 128 Кбит/с
Низкое	Низкое качество сеанса управления, 16 цветов, скрывает обои рабочего стола, обновление только активного окна, отключает режим Aero.	~ 64 Кбит/с

Для подключения к сеансу удаленного пользователя используется **RMC Viewer**, входящий в пакет утилит Vescys. Если включен режим доступа «**С разрешения**», то при подключении в окне сеанса будет отображаться статус ожидания разрешения от удаленного пользователя.

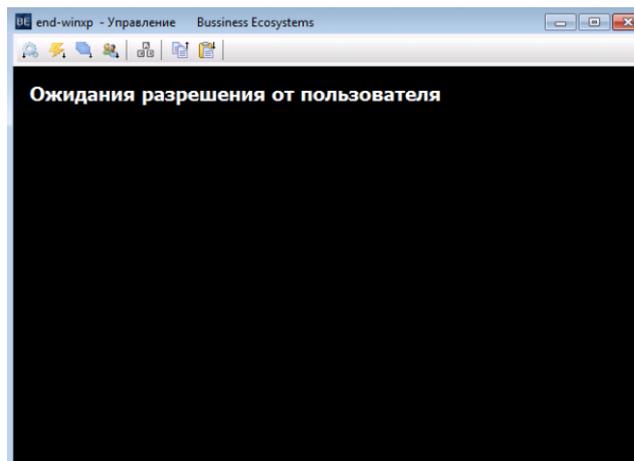


Рисунок 12. Окно ожидания разрешения от удаленного пользователя

При подключении к сеансу на компьютере пользователя появляется уведомление в трее и окно запроса доступа, в котором отображается дополнительная информация о специалисте технической поддержки (из LDAP каталога или с сервера Vecsys) и системного имени его рабочей станции.

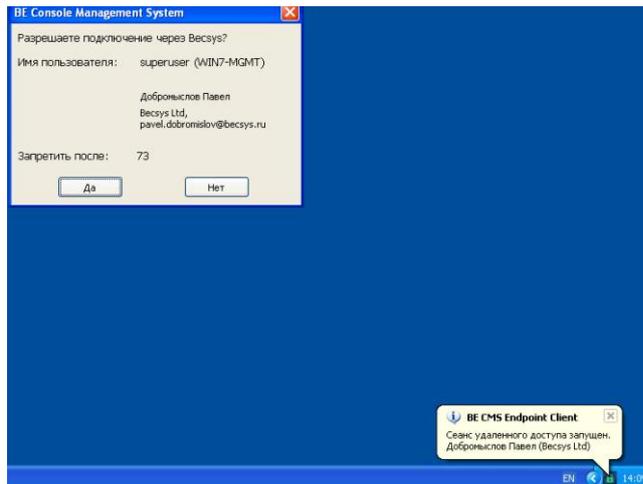


Рисунок 13. Уведомление пользователя о начале сеанса управления

Клиент Vecsus поддерживает подключение с разрешения пользователя до входа в систему, что может быть использовано для решения проблем с входом.



Рисунок 14. Экран удаленного компьютера в момент подключения до входа в систему

В зависимости от действий удаленного пользователя на рабочей станции специалиста технической поддержки будут отображаться различные сообщения. При этом сервер Vecsus делает соответствующую запись в журнале Действий.

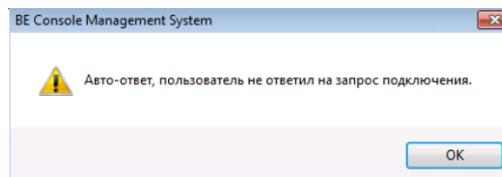


Рисунок 15. Сообщение об игнорировании окна запроса удаленным пользователем

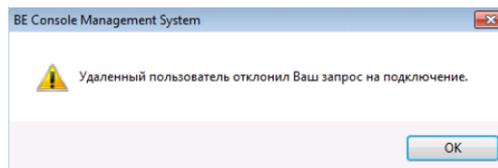


Рисунок 16. Сообщение о запрете подключения удаленным пользователем

После разрешения подключения удаленным пользователем специалист технической поддержки получает доступ к сеансу управления (далее сеанс Vecsys).

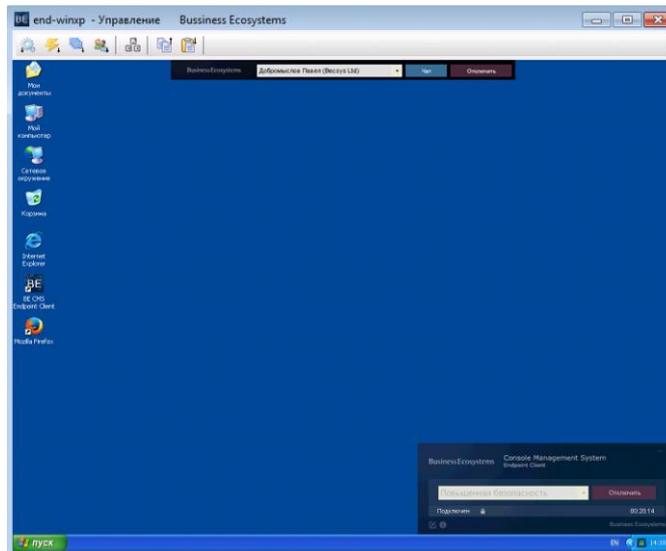
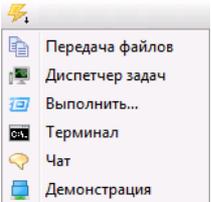
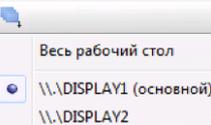
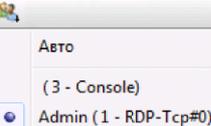
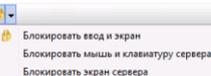


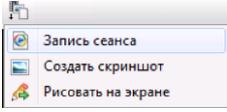
Рисунок 17. Окно сеанса управления Vecsys

При включенном режиме «По запросу» по умолчанию инструменты управления доступны только после разрешения сеанса удаленным пользователем.

В окне сеанса могут быть использованы элементы панели инструментов, указанные в Таблице 5.

Таблица 5. Описание панели инструментов сеанса управления Vecsys

Обозначение	Описание
	Используется для изменения настроек текущего сеанса управления, например, качество изображения и параметры окна.
	Используется для вызова дополнительных функций (подробная информация в разделе «Дополнительные возможности»): <ul style="list-style-type: none"> передача файлов; повышение привилегий; чат с пользователем и отправка текстового сообщения; демонстрация экрана.
	Используется для выбора активного монитора на удаленном компьютере (при наличии нескольких мониторов у компьютера пользователя).
	Используется для выбора источника сеанса для управления: <ul style="list-style-type: none"> консольное подключение; подключение в запущенный RDP-сеанс.
	Используется для отправки комбинаций клавиш на удаленный компьютер (в том числе и произвольных).
	Используется для блокировки удаленного экрана и устройств ввода: <ul style="list-style-type: none"> блокирует устройства ввода и экран;

	<ul style="list-style-type: none"> • блокирует устройства ввода; • затемняет удаленный экран.
	<p>Используется для вызова дополнительных мультимедийных функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> • запись сеанса на компьютер администратора в папку %TMP%; • создание и сохранение скриншота экрана сеанса управления; • инструменты рисования на экране.

На форме дополнительной информации клиента Vescsys можно выбрать настройки качества сеанса управления, добавить в персональный список избранного, запросить журнал сервиса, перезапустить сервис Vescsys на удаленной рабочей станции.

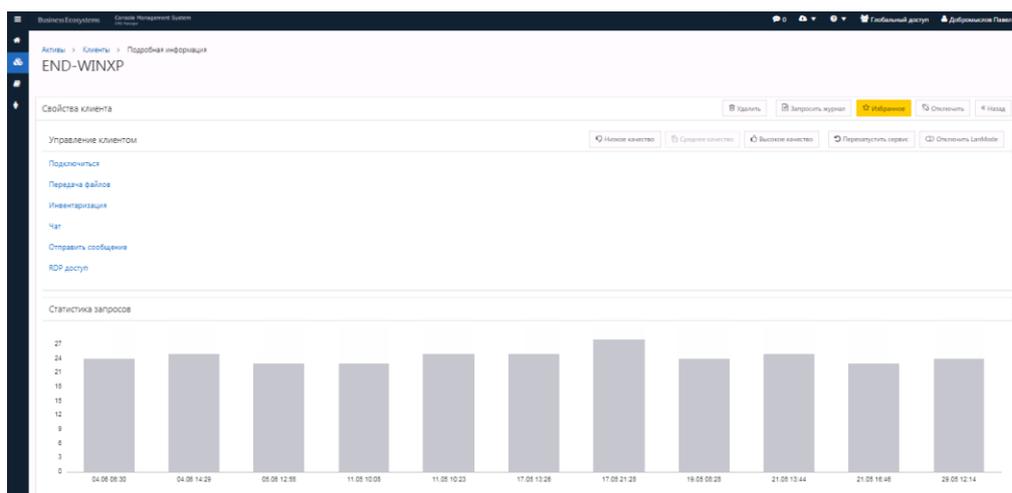


Рисунок 18. Детальная форма клиента Vescsys

На детальной форме клиента Vescsys также отображается статистика вызова на связь данного клиента и дополнительная инвентарная информация.

Для каналов низкого качества предусмотрена возможность изменения качества сеанса управления. По умолчанию подключение к рабочим станциям происходит с средним качеством.

Чат с пользователем

В целях повышения удобства коммуникации между администратором и удаленным пользователем клиент Vescys поддерживает функцию текстового чата и отправки win-сообщений.

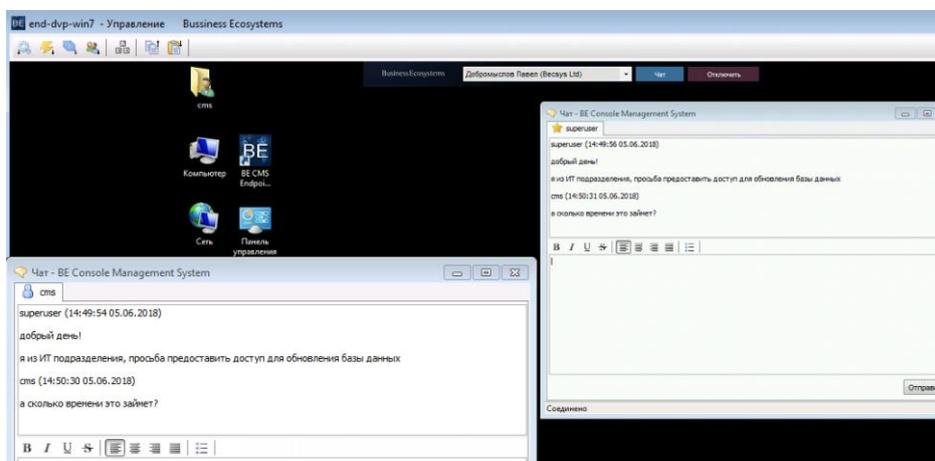


Рисунок 19. Окно чата специалиста технической поддержки с пользователем

Функция чата с удаленным пользователем доступна до разрешения удаленного пользователя, что позволяет сообщить дополнительную информацию пользователю для принятия им решения о разрешении сеанса управления.

Повышение полномочий

В сеансе управления предусмотрена возможность прозрачного повышения полномочий, благодаря которой специалист технической поддержки может запускать программы и утилиты от имени системы (Local System) без ввода дополнительных паролей или от имени любого другого пользователя.

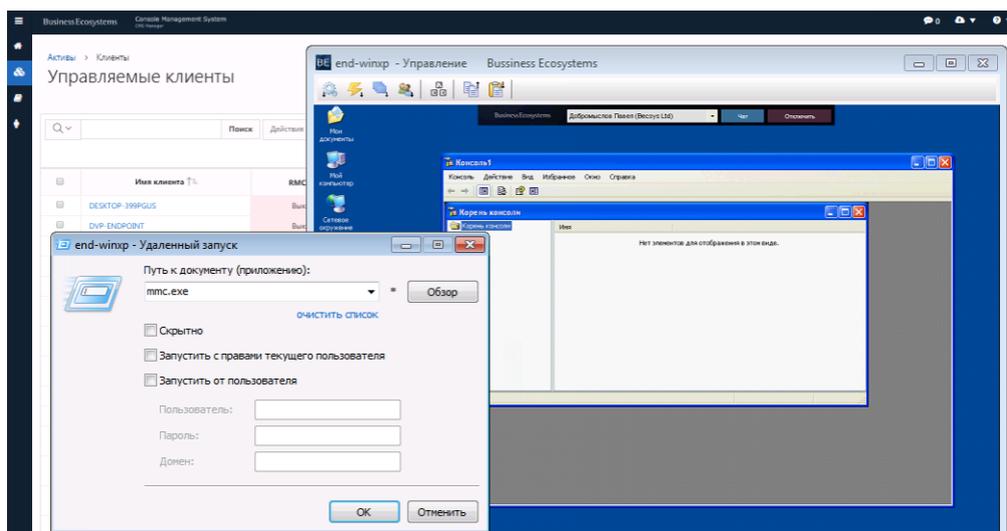


Рисунок 20. Прозрачное повышение привилегий в сеансе управления

Функция доступна на рабочих станциях вне зависимости от членства в домене Active Directory и имеющихся правах доступа на рабочей станции.

Передача файлов

Клиент Vecsyst поддерживает обмен файлами с удаленной рабочей станцией. Для получения доступа к режиму передачи файлов необходимо выбрать пункт меню **Передача файлов** или просто перетащить файлы мышкой между экраном администратора и окном сеанса управления (механизм перетаскивания drag&drop). Для обмена файлами возможно потребуется дополнительное разрешение.

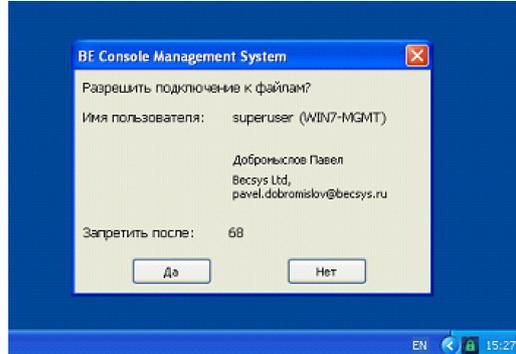


Рисунок 21. Окно запроса на файловый обмен

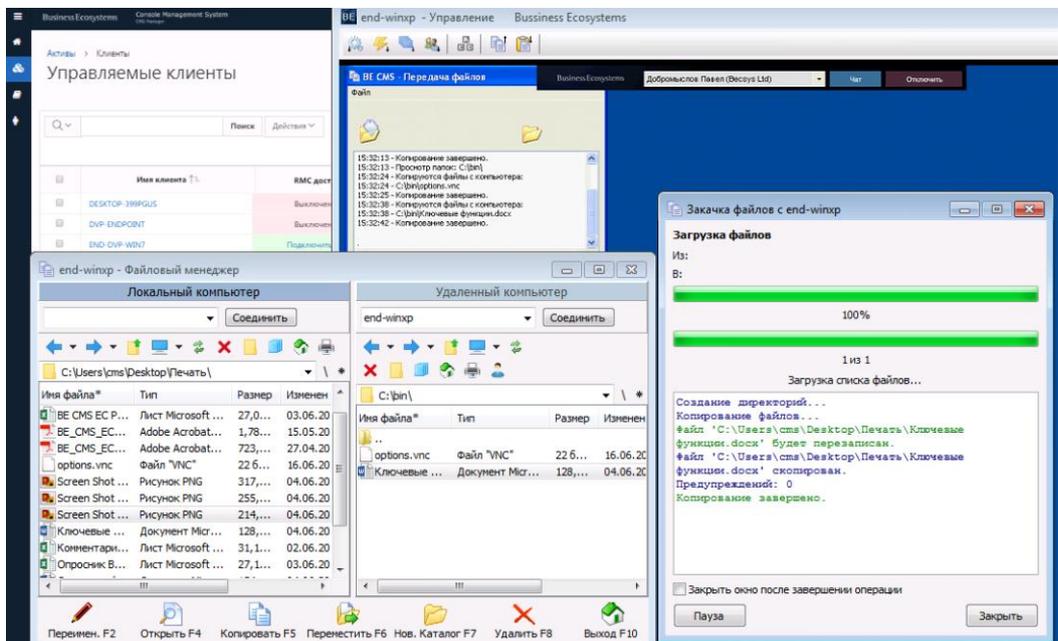


Рисунок 22. Запуск процесса передачи файлов

Использование утилиты обмена файлами может требовать отдельного подтверждения (зависит от настроек администратора Vecsyst).

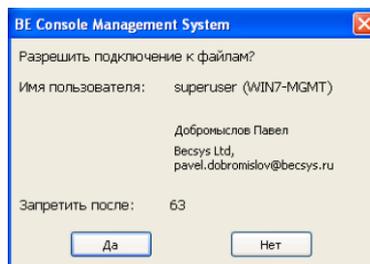


Рисунок 23. Сообщение о разрешении доступа к файлам на удаленном компьютере

В случае, если пользователь запретит доступ к файлам на рабочей станции специалиста технической поддержки будет отображаться соответствующее сообщение.

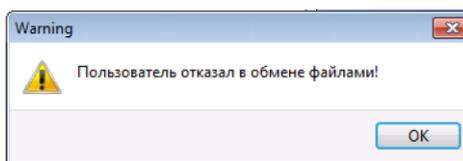


Рисунок 24. Сообщение о запрете файлового обмена удаленным пользователем

При запуске процесса передачи файлов на экране пользователя отображается окно уведомления, в котором фиксируются все действия специалиста технической поддержки. При необходимости пользователь может приостановить передачу файлов.

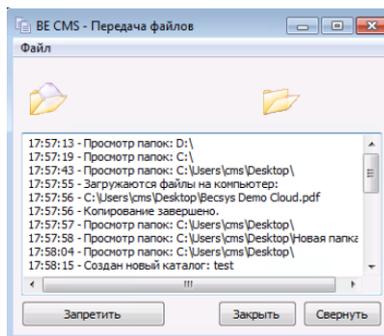
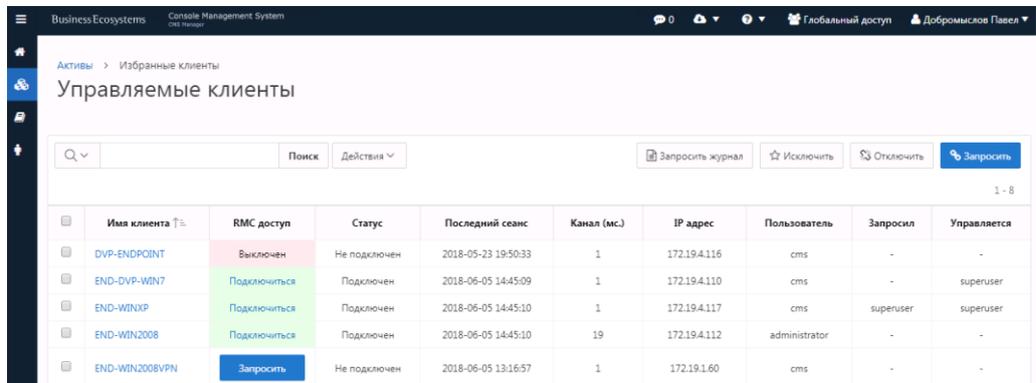


Рисунок 25. Уведомление о начале сеанса работы с файлами

Клиент Becsys поддерживает возобновление передачи файлов при обрыве связи, т.е. при повторном запуске передачи того же файла в ту же папку процесс продолжится с момента обрыва связи. Передача возобновляется после проверки контрольной суммы закаченной ранее порции данных.

Избранные подключения

Активы > Избранные клиенты содержит персональный список избранных клиентов. Для добавление клиента в избранные необходимо нажать на кнопку  на странице **Активы > Клиенты**.



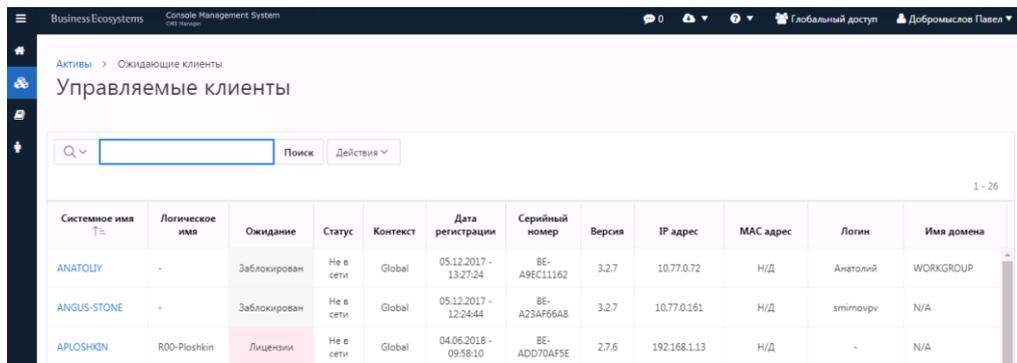
Имя клиента	RMS доступ	Статус	Последний сеанс	Канал (мс.)	IP адрес	Пользователь	Запросил	Управляется
DVP-ENDPOINT	Выключен	Не подключен	2018-05-23 19:50:33	1	172.19.4.116	cms	-	-
END-DVP-WIN7	Подключиться	Подключен	2018-06-05 14:45:09	1	172.19.4.110	cms	-	superuser
END-WINXP	Подключиться	Подключен	2018-06-05 14:45:10	1	172.19.4.117	cms	superuser	superuser
END-WIN2008	Подключиться	Подключен	2018-06-05 14:45:10	19	172.19.4.112	administrator	-	-
END-WIN2008VPN	Запросить	Не подключен	2018-06-05 13:16:57	1	172.19.1.60	cms	-	-

Рисунок 26. Избранные клиенты

Для удаления клиента Vescys из списка избранного необходимо нажать на кнопку 

Список ожидания

При первом подключении клиента Vescys к серверу управления он попадает в список ожидания, где находится до момента лицензирования и настройки администратором системы. Для просмотра неготовых к работе клиентов необходимо перейти на страницу **Активы > Ожидающие клиенты**.



Системное имя	Логическое имя	Ожидание	Статус	Контекст	Дата регистрации	Серийный номер	Версия	IP адрес	MAC адрес	Логин	Имя домена
ANATOLY	-	Заблокирован	Не в сети	Global	05.12.2017 - 13:27:24	BE-A9EC11162	3.2.7	10.77.0.72	Н/Д	Анатолий	WORKGROUP
ANGUS-STONE	-	Заблокирован	Не в сети	Global	05.12.2017 - 12:24:44	BE-A23AF965A8	3.2.7	10.77.0.161	Н/Д	smimovrv	N/A
APLOSHKIN	R00-Ploshkin	Лицензии	Не в сети	Global	04.06.2018 - 09:38:10	BE-ADD70AF5E	2.7.6	192.168.1.13	Н/Д	-	N/A

Рисунок 27. Ожидающие клиенты

После настройки и лицензирования клиенты Vescys будут автоматически перемещены на страницу **Активы > Клиенты** и станут доступным для управления специалистом технической поддержки.

Процесс лицензирования клиента может занимать от 1 до 2-х рабочих дней в зависимости от принятых в компании регламентов. В следующих версиях сервера Vescys планируется реализовать автоматическое online лицензирование.

Расширенный поиск

Для выполнения поиска необходимо указать набор символов и нажать кнопку Поиск. Поиск осуществляется по всем доступным клиентам по всем полям, доступным в отчете.

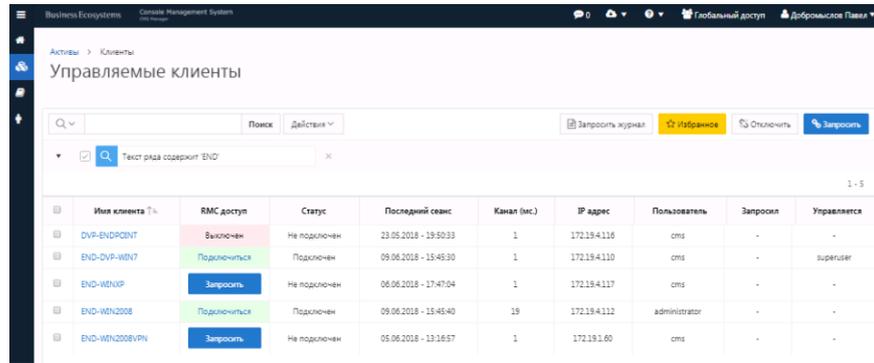


Рисунок 28. Окно отправки запроса на отключение

Для выполнения расширенного поиска необходимо выбрать Фильтр в меню Действия. Окно фильтр позволяет выполнять поиск по различным операторам, включая регулярные выражения.

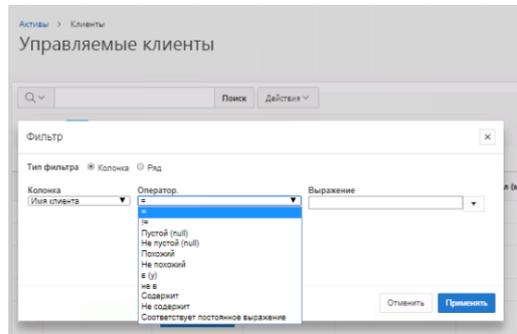


Рисунок 29. Окно создания фильтра

В системе предусмотрена возможность добавления дополнительных столбцов поиска на основании данных инвентаризации. Для добавления столбца и изменения порядка следования столбцов необходимо нажать Выберете Столбцы в меню Действия.

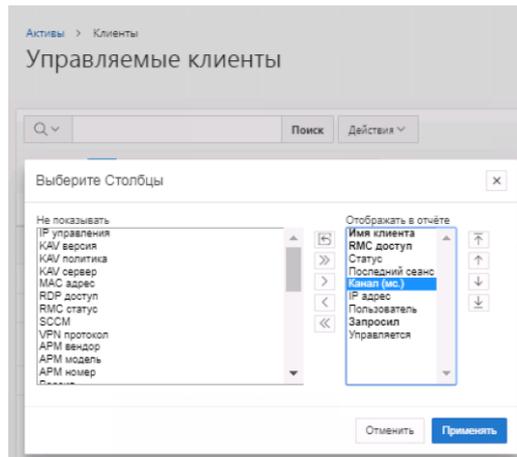


Рисунок 30. Окно создания фильтра

Специалист технической поддержки может сохранить персональные параметры отчета, нажав на кнопку Сохранить меню Действия. Для выгрузки отчета в форматах CSV или HTML необходимо нажать кнопку Скачать в меню Действия.

Завершение работы

Для отключения клиента Vecsys от сервера можно нажать кнопку **«Отключить»** на детальной форме (при использовании режима **«По запросу»**).

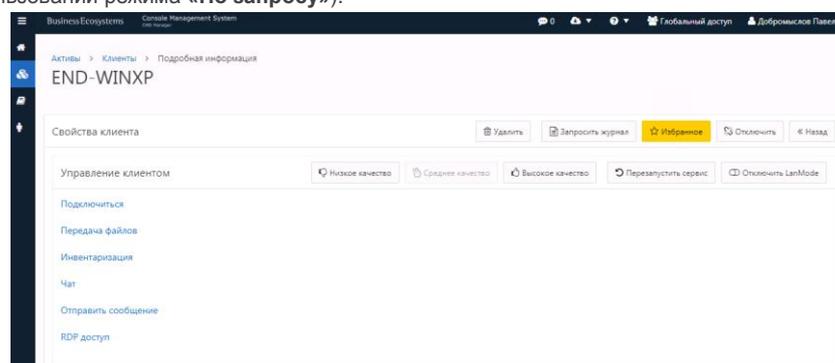


Рисунок 31. Окно отправки запроса на отключение

При отсутствии активных подключений клиент Vecsys автоматически отключается от сервера после 2-х часов с момента отправки запроса на подключение.

Для выхода из системы Vecsys необходимо нажать кнопку **«Выйти»** в правом верхнем углу. При этом все открытые текущим специалистом техподдержки сеансы управления автоматически закроются.



Рисунок 32. Выход пользователя из системы

Автоматический выход специалиста технической поддержки из системы Vecsys происходит после 4 часов с момента входа в систему (параметр настраивается администратором сервера).

Журналирование доступа

Данный раздел описывает назначение журналов безопасности сервера Vecsys

Журнал подключений

Все попытки доступа к рабочим станциям хранятся в журнале подключений. Для получения доступа к журналу необходимо перейти на страницу **Журналы > Журнал подключений**.

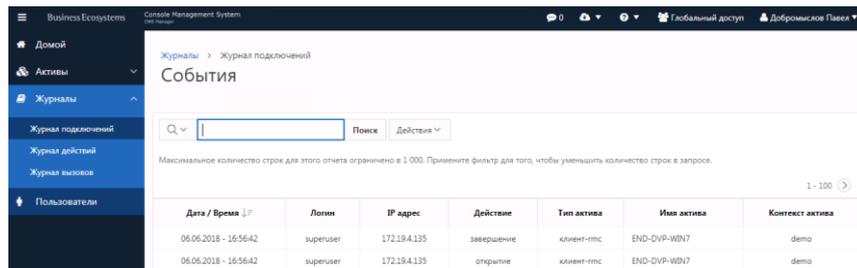


Рисунок 33. Журнал подключений Vecsys

Журнал действий

Для просмотра выполненных действий с помощью утилит администрирования Vecsys необходимо перейти на страницу **Журналы > Журнал действий**.

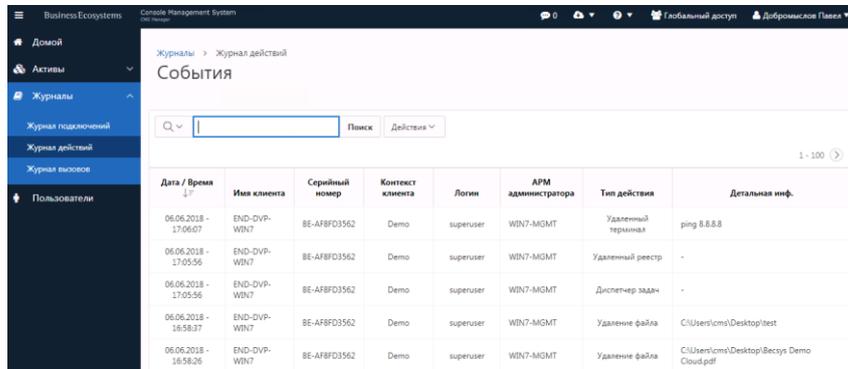


Рисунок 34. Журнал действий Vecsys

Журнал вызовов

Для просмотра запросов вызова на связь и запросов на отключение клиентов Vecsys необходимо перейти на страницу **Журналы > Журнал вызовов**.

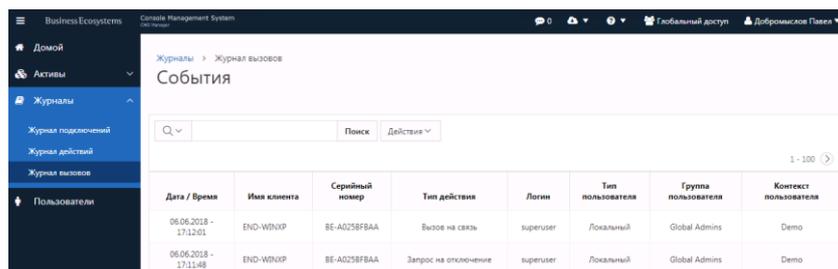


Рисунок 35. Журнал вызовов Vecsys

Дополнительные функции

Данный раздел содержит описание дополнительных функций системы Vecsys

RDP доступ

Доступ в новый сеанс RDP (Remote Desktop Protocol) позволяет подключаться к рабочим станциям при отсутствии активного пользователя вне зависимости от месторасположения рабочих станции в сети.

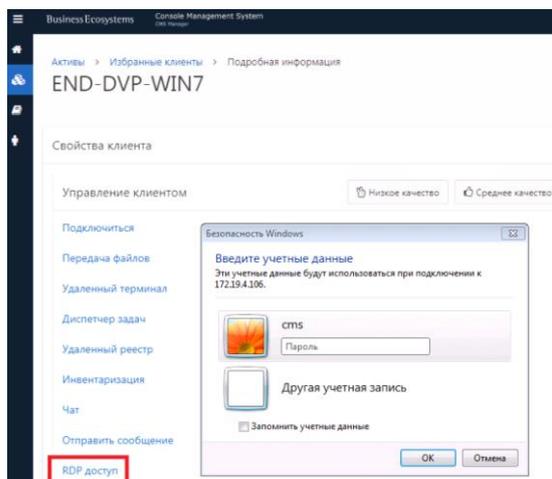


Рисунок 36. Подключение к рабочей станции по RDP

Подключение к RDP сеансу

Клиент Vecsys позволяет подключаться к RDP сеансу пользователя для оказания технической поддержки. Функция удобна для оказания технической поддержки пользователям, которые работают из дома на офисных компьютерах, или для оказания технической поддержки пользователям, работающим на терминальных серверах.

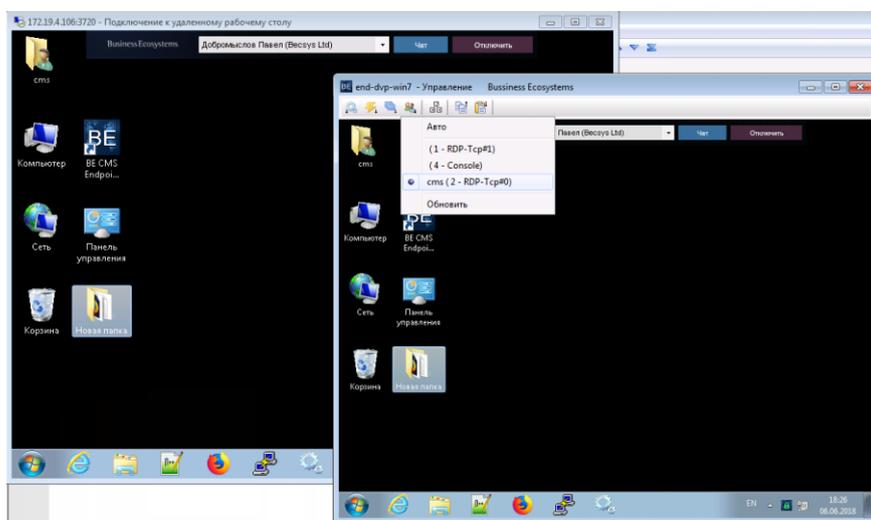


Рисунок 37. Окно подключения к RDP сеансу

Режим демонстрации

Клиент Vescys поддерживает режим демонстрации экрана специалиста технической поддержки удаленному пользователю. Эта функция полезна для проведения презентаций и корпоративного обучения. Для получения доступа к режиму демонстрации необходимо выбрать **Демонстрация** на панели инструментов окна сеанса управления.

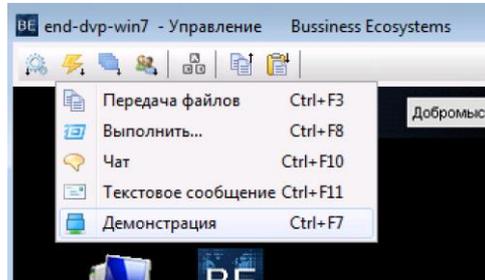


Рисунок 38. Запуск режима демонстрации экрана

В открывшемся окне необходимо добавить имя соответствующего АРМ, нажать кнопку **Добавить**, а затем нажать кнопку **Запуск демонстрации**. В качестве опции можно разрешить удаленное управление экраном администратора.

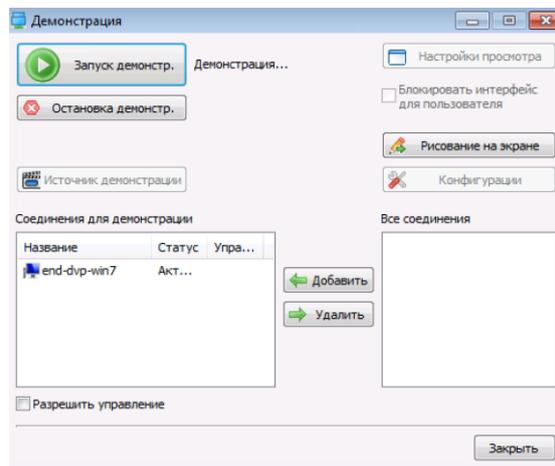


Рисунок 39. Запуск демонстрации экрана

Для завершения сеанса демонстрации необходимо нажать кнопку **Остановка демонстрации**.

Режим демонстрации позволяет отправлять содержимое экрана специалиста технической поддержки на 10 удаленных рабочих станциях. В качестве дополнительных функций можно использовать режим рисования на экране (whiteboard).

Во время активной демонстрации на удаленном компьютере запускается RMC Viewer, в окне которого пользователь видит экран администратора.

Демонстрация экрана может происходить из трех возможных источников:

- **Рабочий стол** – один из мониторов АРМ администратора.
- **Соединение** – один из активных сеансов управления.
- **Загрузить из файла** – записанный ранее файл демонстрации.

Удаленный терминал

Клиент Vescsys поддерживает подключение к командной строке в фоновом режиме. Эта функция может быть использована для запуска скриптов, выполнения диагностики и проверки качества канала связи с помощью встроенной в дистрибутив утилиты ipref.

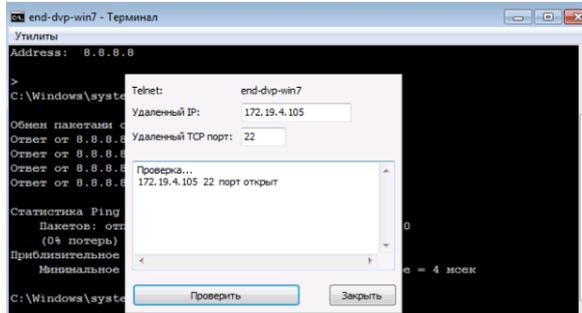


Рисунок 40. Управление через удаленный терминал

Утилита терминал поддерживает возможность проверки доступности порта в локальной сети компьютера и отправки Wake-On-Lan сообщений.

Удаленный реестр

Клиент Vescsys поддерживает удаленное редактирование реестра в фоновом режиме.

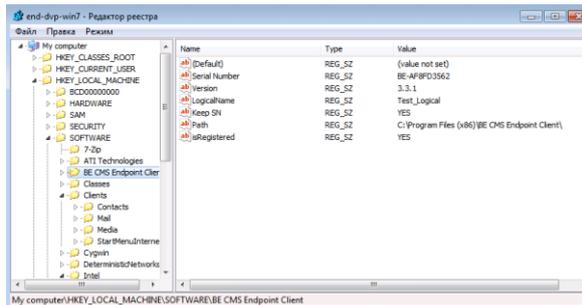


Рисунок 41. Управление через удаленный реестр

Удаленный диспетчер задач

Клиент Vescsys поддерживает удаленный запуск диспетчера задач в фоновом режиме. Эта функция полезна для экстренного завершения зависших процессов, управления сервисами, управление открытыми окнами, пользователями и автозагрузкой.

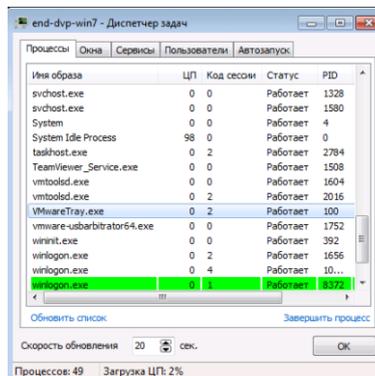


Рисунок 42. Управление через удаленный диспетчер задач

Инвентаризация

Утилита инвентаризация позволяет получить информацию об установленном программном и аппаратном обеспечении с возможностью выгрузки в форматах csv, xml и html.

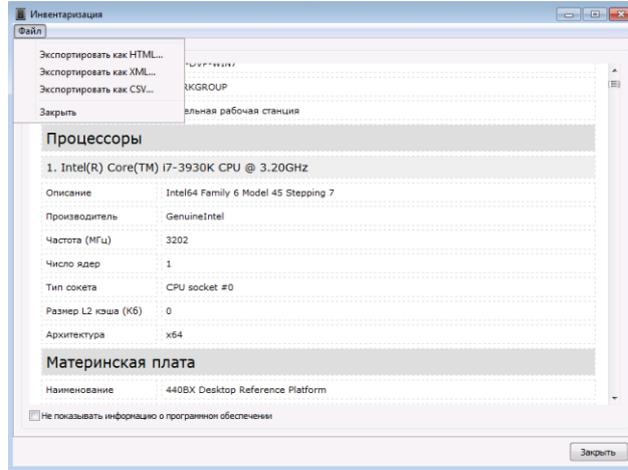


Рисунок 43. Окно инвентаризации рабочей станции

Отправка сообщений

Утилиты администрирования Vecsys позволяют отправлять текстовое сообщение без открытия графического сеанса управления.

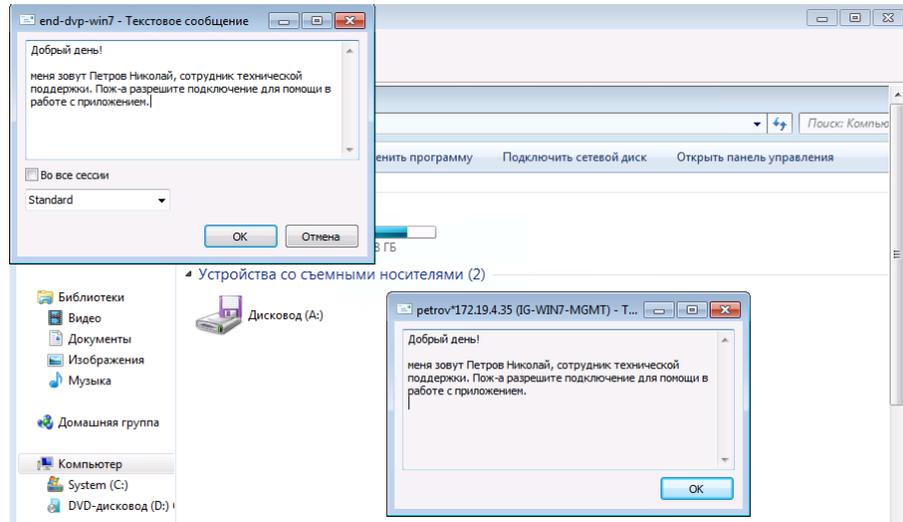


Рисунок 44. Отправка сообщения в активный сеанс пользователя

В окне отправки сообщения можно выбрать тип окна (стандартный многострочный или однострочный), а также сеанс для отправки сообщения (текущий сеанс или все сеансы). В заголовке всплывающего окна отображается логин пользователя, его IP адрес и имя APM.

Расширенный поиск

Данный раздел содержит описание фильтров с использованием регулярных выражений

Консоль сервера Veeva имеет механизм поиска объектов с помощью регулярных выражений (regex). Для фильтра необходимо выбрать поле и типа фильтра в меню Действия.

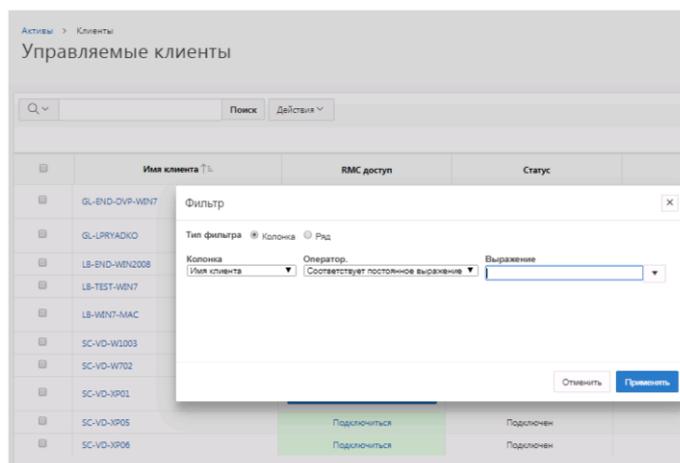


Рисунок 45. Создание фильтра с применением regex

Таблица 6. Популярные регулярные выражения

Выражение	Описание
^	Строка совпадает если начинается с указанного после ^ выражения/символа.
\$	Строка совпадает если оканчивается с указанного после \$ выражения/символа.
.	Совпадает любой один символ.
*	Совпадает любое повторение (в том числе отсутствие) символа перед *.
+	Совпадает любое повторение символа перед +.
?	Символ перед ? может повторяться 0 или 1 раз.
\s	Символ пробела.
\b	Граница слова, например ion\b означает любое слово в строке, которое оканчивается на ion.
	Логическое ИЛИ, может использоваться для комбинации регулярных выражений.

WIN7\$ - имена компьютеров, которые оканчиваются на WIN7.

-XP.+ - имена компьютеров, который содержат -XP в названии.

(WIN7\$|-XP.+) - имена компьютеров, которые оканчиваются на WIN7 или имена компьютеров, который содержат -XP в названии.

sys(tem)? - выбирает все объекты, которые содержат sys или system.

Сообщения об ошибках

Данный раздел содержит описание типовых сообщений об ошибках доступа к АРМ

В системе Vescys реализованы одноразовые пароли для доступа на рабочие станции (новый пароль на каждое подключение к серверу управления). Пароль и параметры подключения в зашифрованном виде содержатся в ссылке [Подключиться](#). Если подключение производится под устаревшем паролем, то об этом сообщит информационное окно.

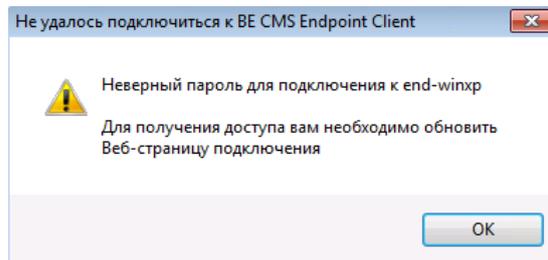


Рисунок 46. Информационное окно об ошибке пароля

Клиент Vescys при подключении сразу же сообщает новый пароль серверу управления, для его отображения необходимо обновить страницу подключений.

При частом нажатии (повторное нажатие в течение 10 секунд) на ссылку [Подключиться](#) происходит фильтрация запросов, о чем сообщит информационное информационное окно.

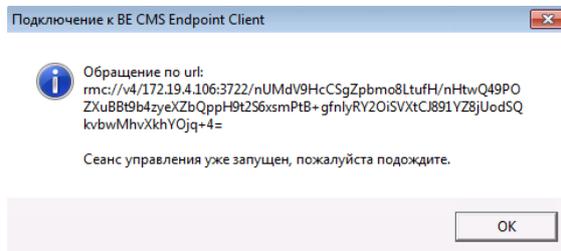


Рисунок 47. Информационное окно о фильтрации запроса на подключение

Если в течение 10 секунд не удалось установить сеанс управления с удаленным АРМ, то появится окно с описанием сетевой ошибки. Вероятная причина в том, что удаленный АРМ был выключен или произошел сетевой сбой. Через 1-2 минуты необходимо обновить страницу и повторить подключение.

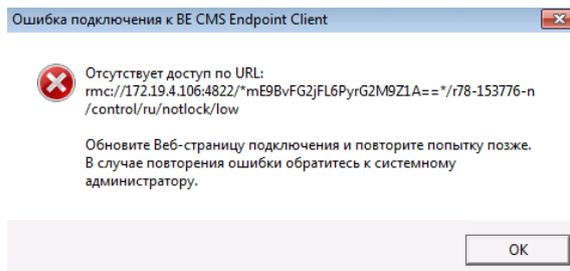


Рисунок 48. Информационное окно о сетевой проблеме

Business Ecosystems LLC.

ООО «Бизнес Экосистемс»

143026 Москва, Россия

Территория инновационного центра Сколково

ул. Малевича, 1, офис 5

info@becsys.ru

www.becsys.ru