Руководство по развертыванию

ПРОДУКТОВ PROVANCE

для Microsoft® System Center

PROVANCE

Данный документ предоставляется только в информационных целях; компания Provance не предоставляет в данном документе каких-либо явных или подразумеваемых гарантий. Содержание данного документа, в том числе внешние ссылки, может быть изменено без уведомления. Риск, связанный с использованием или последствиями использования данного документа, полностью лежит на пользователе. Пользователь обязан соблюдать все применимые законы об авторских правах. Не ограничивая прав, предоставляемых авторским правом, компания Provance Technologies, Inc. запрещает, при отсутствии явного письменного разрешения с ее стороны, воспроизведение, хранение или передачу данного документа в информационно-поисковые системы, передачу его в любом виде любыми способами (электронными, механическими, копировальными, записывающими и др.) в каких бы то ни было целях.

Provance Technologies, Inc. можеть быть собственником патентов, заявок на патенты, товарных знаков, авторских прав и иных прав интеллектуальной собственности, имеющих отношение к объектам, описываемым в данном документе. Содержание данного документа не подразумевает передачу вам каких-либо лицензий на эти патенты, товарные знаки, авторские права и иные права интеллектуальной собственности, если только такие права не были переданы компанией Provance в соответствии с письменным лицензионным соглашением.

Пакеты Provance IT AMP для Microsoft System Center Service Manager 2012 R2

© Provance Technologies, Inc., 2014 г. Все права защищены.
Provance Technologies Inc.
2-490 Saint-Joseph Boulevard
Gatineau, Quebec
CANADA
J8Y 3Y7

Provance® и логотип Provance являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками компании Provance Technologies Inc. Microsoft, SQL Server, Windows, Windows Server, Windows Vista и Active Directory являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками компании Microsoft.

Все остальные товарные знаки являются собственностью соответствующих владельцев.

Содержание

1 Подготовка к развертыванию. 1-1

Обзор продукта 1-1

IT Asset Management Pack 1-1

Инфраструктура платформы 1-3

Внешние системы 1-3

Пакет Data Management 1-4

Системные требования 1-4

Типы пользователей и их преимущества 1-5

2 Установка и настройка продуктов Provance 2-1

Установка и продуктов Provance 2-2

Контрольный список по установке 2-2

Дополнительные элементы IT Asset Management Pack 2-3

Этапы установки 2-3

Установка интерактивной справки 2-5

Настройка IT Asset Management Pack 2-6

С чего начать работу с IT Asset Management Pack 2-7

Удаление пакетов управления. 2-9

Примечания к средству Authoring Tool 2-9

Учетные записи RunAs 2-10

Обновление IT Asset Management Pack 2-11

Компоненты Authoring Tool 2-12

Управление лицензией 2-13

3 Импорт данных из систем третьих лиц 3-1

Образцы данных 3-2

4 Советы по поиску и устранению неисправностей 4-1

Журнал установки 4-1

Отсутствие данных в отчетах. 4-1

Добавление пользовательских значений поля выбора или раскрывающегося списка 4-2

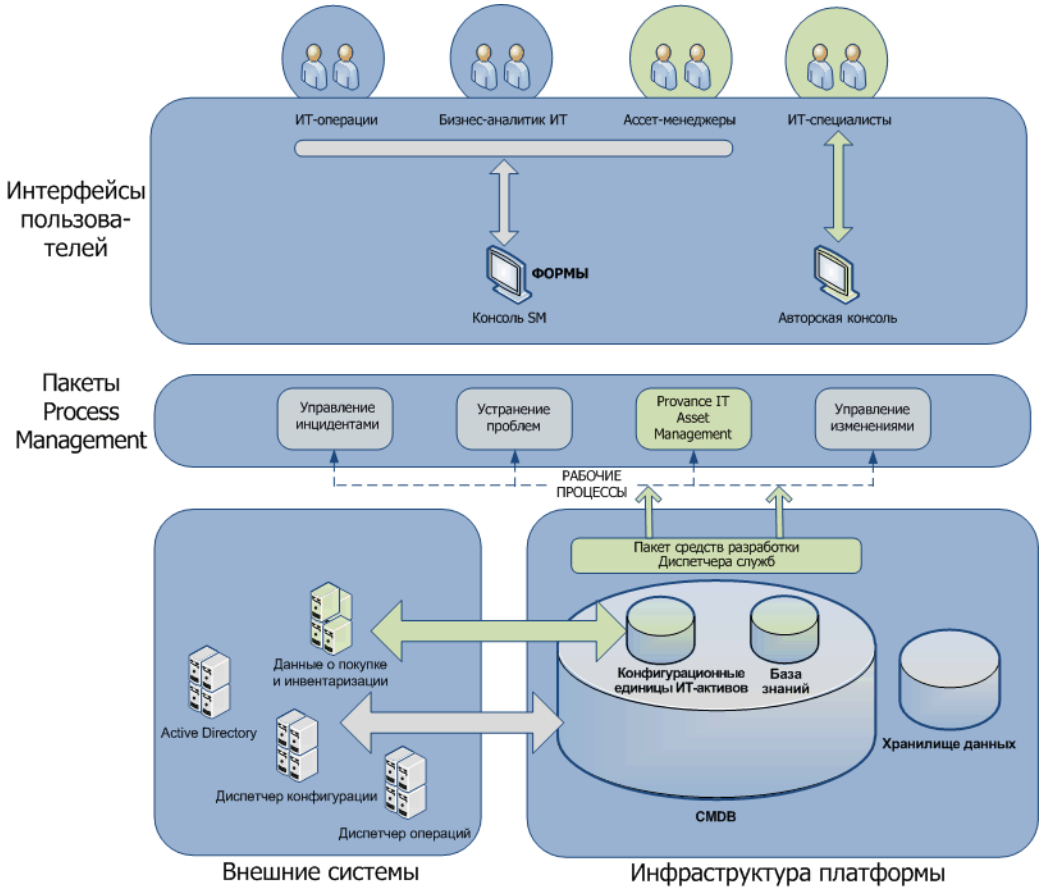
1 Подготовка к развертыванию

Обзор продукта

Возможности продуктов Provance разнообразны, они дополняют друг друга и оптимизируют управление ИТ-активами. Далее перечислены возможности, подробное описание которых можно найти в соответствующих разделах.

IT Asset Management Pack

Provance™ IT Asset Management Pack — это пакет Process Management, используемый вместе с Microsoft® System Center 2012 — Диспетчером служб. Он дополняет возможности Диспетчера служб по управлению инцидентами, проблемами и изменениями мощными инструментами управления жизненным циклом ИТ-активов и единицами программного обеспечения. Пакет Provance, поддерживающий ITIL® и Microsoft Operations Framework, повышает эффективность ИТ-подразделений компаний на каждом уровне модели оптимизации основной инфраструктуры Microsoft. Provance IT Asset Management Pack для Microsoft System Center Service Manager способствует снижению ИТ-расходов, повышению эффективности управления службами, снижению уровня угроз для безопасности и рисков несоблюдения требований.



Provance IT Asset Management Pack
Интеграция в платформу Диспетчера служб

Инфраструктура платформы

Являясь пакетом управления процессами Диспетчера служб, IT Asset Management Pack дополняет Базу данных управления конфигурацией (CMDB), добавляя к ней конфигурационные единицы (KE) для хранения организационной, финансовой и договорной информации, имеющей отношение к активам. Дополнительные KE делают более заметными данные об управлении ИТ-активами, служат в качестве единой основы для информации и способствуют одинаковому пониманию этих данных в разных подразделениях организации.

При этом могут создаваться элементы базы знаний, которые будут содержать дополнительную информацию о внутренних процессах и конкретных активах, а также документацию, которые могут распространяться среди всех компонентов SCSM. Элементы базы знаний связаны с конкретными KE и элементами активов и предоставляют дополнительную контекстную информацию.

Хранилище данных используется IT Asset Management Pack для высокопроизводительных отчетов на основе текущих и прошлых данных. Панель мониторинга и отчеты предоставляются IT Asset Management Pack в готовом виде. Также могут создаваться пользовательские отчеты по управлению ИТ-активами в хранилище данных.

Внешние системы

IT Asset Management Pack управляет готовыми коннекторами с данными CSV, Active Directory и Диспетчером конфигурации, предоставляемыми платформой Диспетчера служб. Информация о программном обеспечении IT Asset Management и единицах оборудования, финансовые и договорные данные могут импортироваться из внешнего источника через CSV-коннектор платформы Диспетчера служб или через входящий в Provance пакет Data Management. Active Directory содержит информацию о пользователе и организации. Диспетчер конфигурации содержит управляемые IT Asset Management Pack данные о конфигурации программного обеспечения и оборудования.

Пакет Data Management

Data Management — это пакет управления импортом данных. Его можно использовать для миграции данных в Диспетчер служб и управления способом создания данных. Любые данные из других систем можно преобразовать и импортировать в базу данных управления конфигурацией (CMDB) как объекты, такие как конфигурационные единицы (KE). В зависимости от элементов, обнаруженных в ходе импорта, Data Management может обновить существующие KE новыми данными или создать новые объекты. Если источник данных содержит отношения, они сохраняются в новых объектах. Все связанные объекты также можно создать как часть импорта.

Системные требования

Всем продуктам Provance для работы требуется Microsoft® System Center 2012 — Диспетчер служб с пакетом обновления 1 (SP1). Диспетчер служб необходимо установить, настроить и запустить до установки продукта Provance. Дополнительную информацию о системных требованиях для Диспетчера служб см. в документации Диспетчера служб.

Типы пользователей и их преимущества

Пользоваться функциями и возможностями IT Asset Management Pack, в том числе читать, изменять, импортировать информацию, относящуюся к активам, и управлять ею, а также индивидуально настраивать приложение могут различные типы пользователей, в том числе

- **Менеджеры ИТ-активов** или лица, несущие ответственность за управление активами, а также пользователи, имеющие доступ к консоли диспетчера служб, могут использовать возможности IT Asset Management Pack для управления жизненным циклом программного обеспечения и оборудования, а также управления контрактами.
- **Лица, ведущие работу по инцидентам**, имеют доступ к данным IT Asset Management Pack для получения дополнительной информации по единицам оборудования и программного обеспечения, необходимой для обработки запросов на изменения и инцидентов.
- **Конечные пользователи** используют формы IT Asset Management Pack для входа, редактирования, просмотра данных и управления ими на консоли Диспетчера служб.
- **ИТ-персонал**, или лица, работающие с решением IT Asset Management, могут пользоваться авторской консолью Диспетчера служб для настройки IT Asset Management Pack в соответствии с потребностями своей организации.

2 Установка и настройка продуктов Provance

Продукты Provance можно устанавливать обновлять и изменять (например, могут быть добавлены или удалены продукты или компоненты). Если вы никогда не устанавливали продукт IT Asset Management Pack на данный сервере или вам пришлось его удалить, то вы будете выполнять новую установку. Если у вас установлена предыдущая версия IT Asset Management Pack, вы будете выполнять обновление. Если вы добавляете продукт в существующую установку, например пакет Data Management, то вы выполняете изменение.

Установка и продуктов Provance

Контрольный список по установке

В следующем контрольном списке представлены основные элементы, необходимые для установки продуктов Provance.

1. Установите и настройте Microsoft® System Center 2012 – Диспетчер служб.
2. Установка хранилища данных, необходимого для отчетности по операциям IT Asset Management. При необходимости вы можете установить хранилище данных после установки пакета управления. Необходимо зарегистрировать хранилище данных в Диспетчере служб. В рабочей области администрирования щелкните ссылку **Зарегистрировать в хранилище данных диспетчера служб**.
3. (Необязательно) Выполните резервное копирование всей базы данных Диспетчера служб.
4. Убедитесь, что консоль Диспетчера служб закрыта.
5. Выполните установку с использованием учетной записи администратора со связанными полномочиями администратора в системе, в которой работает сервер рабочих процессов Диспетчера служб.

   ПРИМЕЧАНИЕ. *Установка Provance теперь предоставляет неадминистративные роли, такие как старший оператор или автор, с разрешениями для продуктов Provance.*

6. Убедитесь, что учетная запись рабочего процесса (учетная запись RunAs) обладает теми же разрешениями, что и администратор. Рабочие процессы Provance не будут правильно работать, если у учетной записи рабочего процесса нет нужных разрешений.
7. Установите продукт на сервере рабочих процессов (основном или дополнительном). Не устанавливайте продукт на сервере хранилища данных.
8. Убедитесь, что обе следующие службы запущены, перед началом установки: служба System Center Data Access и служба SQL Server.

Дополнительные элементы IT Asset Management Pack

1. (Необязательно) Установка средства System Center Service Manager 2012 Authoring Tool, если вы собираетесь расширить или изменить IT Asset Management Pack с его помощью.
2. (Необязательно) Установка компонентов IT Asset Management Pack для применения со средством Authoring Tool.

Этапы установки

Установка продукта Provance

1. Сохраните папку Setup на сервере управления Диспетчера служб и запустите файл **Setup.exe**, чтобы начать установку. Откроется мастер установки, который позволит вам быстро установить продукт.
2. Первый шаг мастера установки содержит следующие параметры установки.

ПАРАМЕТР	ОПИСАНИЕ
Установка или обновление пакетов Provance Management Pack для System Center Service Manager	Выберите этот параметр для установки пакета управления на сервер управления.
Установка компонентов IT Asset Management Pack для средства Authoring Tool	Выберите этот параметр установки, чтобы установить классы и формы, необходимые для расширения или изменения пакета управления со средством Authoring Tool.
Просмотреть руководство по развертыванию IT Asset Management Pack	Выберите этот параметр, чтобы открыть руководство по развертыванию.

ПРИМЕЧАНИЯ. *После выбора параметра, установщик проверяет, установлен ли сервер управления или средство Authoring в системе в зависимости от выбранного параметра. Если установщик не может найти сервер управления или средство Authoring Tool, он создает сообщение об ошибке и возвращается в начальный экран мастера.*

Установщик также проверяет, открыта ли консоль Диспетчера служб. Для продолжения установки все консоли Диспетчера служб должны быть закрыты.

Если выбран первый параметр, откроется страница «Выбор продуктов и компонентов».

3. Выберите и разверните узел **Установка или обновление пакетов Provance Management Pack для System Center Service Manager**. Убедитесь, что выбран IT Asset Management Pack.
4. Выберите дополнительные продукты, которые вы хотите установить, например Data Management.
5. (Необязательно) Если это новая установка, введите **ключ активации** для продукта. Ключ не требуется во время обновления. Ключ активации также можно ввести после установки в консоли Диспетчера служб.
6. Нажмите кнопку **Далее**. Откроется страница «Прочтите и примите лицензионное соглашение конечного пользователя».
7. Выберите страну. Прочитайте лицензионное соглашение конечного пользователя. Вы можете напечатать и просмотреть лицензионное соглашение, перед тем как его принять. Если вы решили не принимать условия лицензионного соглашения, установка будет прервана.
8. Чтобы принять условия лицензионного соглашения, установите флажок **Я прочитал, понял и принимаю условия данного лицензионного соглашения**.
9. Чтобы отменить установку, нажмите кнопку **Отмена**.
10. После принятия условий лицензионного соглашения нажмите кнопку **Установить**, чтобы продолжить установку.

    В строке хода выполнения отображается состояние и ход выполнения установки.
11. После установки продуктов появится сводное окно, подтверждающее то, что они успешно установлены, с ссылками на документацию продукта, сообщество поддержки по адресу http://community.provance.com и дополнительную информацию о продукте.
12. Чтобы выйти из мастера установки, нажмите кнопку **Закрыть**.
13. Установите интерактивную справку в консолях Диспетчера служб (см. «Установка интерактивной справки» на стр. 2-5).
14. Настройте IT Asset Management Pack (см. «Настройка IT Asset Management Pack» на стр. 2-6).

Установка интерактивной справки

У пользователей, установивших удаленную консоль Диспетчера служб локально на свой компьютер, может не быть доступа к интерактивной справке для IT Asset Management Pack или Data Management Pack. Чтобы пользователи настольных ПК могли получить доступ к интерактивной справке удаленной консоли Диспетчера служб, файл *.chm следует скопировать локально в их системы.

Установка интерактивной справки для применения в локальной консоли Диспетчера служб.

1. Найдите файл Provance.chm (IT Asset Management Pack) или файл datamgt.chm (Data Management), который должен быть в следующем каталоге на сервере:

   ```
   X:\Program Files\Microsoft System Center 2012\Service Manager
   ```

2. Скопируйте файлы *.chm в следующий локальный каталог:

   ```
   X:\Program Files\Microsoft System Center 2012\Service Manager
   ```

   ПРИМЕЧАНИЕ. *Путь сервера управления и путь локальной консоли Диспетчера служб должны быть одинаковыми.*

3. Перезапустите консоль Диспетчера служб.

Настройка IT Asset Management Pack

Таблица 2-1 описывает параметры, которые следует настроить после установки IT Asset Management Pack. Дополнительные инструкции, связанные с их настройкой, см. в руководстве пользователя. При выполнении обновления значения текущей конфигурации не изменяются.

ТАБЛИЦА 2-1. Параметры конфигурации IT Asset Management Pack

Параметр	Описание	Рекомендуется
Основная валюта	Основная валюта используется во всех отчетах. По умолчанию это доллары США.	Да, если вы планируете использовать несколько валют.
Курсы обмена	Добавьте курс обмена для каждой дополнительной валюты, чтобы ее можно было преобразовать в базовую валюту в отчетах.	Да, если вы планируете использовать несколько валют.
Разрешить дублирующиеся тэги активов и серийные номера		Нет
Права на использование продукта	Для ввода прав на использование продукта необходимо настроить списки для **языка** и **региона**.	Необязательный
Данные об использовании программного обеспечения	Настройте коннектор для сбора данных об использовании ПО и затем сопоставьте эти данные с одной или несколькими версиями ПО.	Необязательный
Рабочий процесс оборудования	Создайте отношение между единицей оборудования и ее инцидентами. Инциденты видны на вкладке «Связанные элементы» актива.	Необязательный
Пользовательские соглашения	Добавьте собственные соглашения в существующие типы соглашений.	Необязательный

ТАБЛИЦА 2-1. Параметры конфигурации IT Asset Management Pack

Параметр	Описание	Рекомендуется
Параметры, связанные с продуктом	Если вы приобрели дополнительный продукт, см. его инструкции по настройке параметров.	
Учетные записи Run As	Предоставьте учетным записям RunAs привилегии администратора Диспетчера служб. Это позволит пользователям, не являющимся администраторами, выполнять определенные функции. См. «Учетные записи RunAs» на стр. 2-10.	

С чего начать работу с IT Asset Management Pack

После успешного завершения установки вы готовы к работе с IT Asset Management Pack. Откройте меню «Пуск» и запустите консоль Диспетчера служб.

Область навигации в левой части консоли Диспетчера служб содержит ряд рабочих областей, представляющих различные компоненты, установленные с Диспетчера служб. Рабочую область Provance IT Asset Management можно определить по эмблеме Provance и IT Asset Management Pack.

Таблица 2-2 описывает объект, который следует импортировать или создать в IT Asset Management Pack в указанном порядке, чтобы вы могли приступить к управлению активами.

ТАБЛИЦА 2-2. Объекты, необходимые для IT Asset Management

Объект	Описание	Рекомендуется
Расположения	Добавляйте расположения на основе организации вашей компании, например городов, зданий, офисов и стоек.	Да
Организации	Добавляйте организации на основе структуры вашей компании, например подразделений, регионов и отделов.	Да
Центры учета расходов	Добавляйте центры учета расходов на основе финансовой организации вашей компании.	Да
Контракты на оборудование	Добавьте контракты, связанные с единицами оборудования.	Да
Контракты на ПО	Добавьте контракты, связанные с единицами программного обеспечения.	Да
Единицы оборудования	Добавляйте единицы оборудования. Этими элементами вы будете управлять.	Да
Единицы программного обеспечения	Добавляйте единицы программного обеспечения для управления SKU, ПО и лицензиями на ПО.	Да

Удаление пакетов управления

Пакеты управления Provance как набор продуктов можно удалить с помощью функции установки и удаления программ в Windows XP и Vista или функции «Программы > Удалить программу» в Windows 7. Отдельные продукты, такие как IT Asset Management Pack, можно удалить, запустив файл Setup.exe и сняв соответствующие флажки.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. При удалении продукта удаляются всего его данные. Не удаляйте IT Asset Management Pack перед обновлением, иначе все текущие данные будут потеряны.

Если вы создали новые представления или внесли изменения, вам потребуется удалить все зависимости перед удалением ПО.

Если вы создали коннектор к диспетчеру конфигурации, при применении компонента использования ПО перед удалением данного компонента следует удалить коннектор. Коннектор при этом не удаляется.

Удаление продукта:

1. Закройте открытые консоли Диспетчера служб.
2. Запустите файл **Setup.exe**.
3. Щелкните **Изменение, восстановление или удаление компонентов Provance Management Packs для Диспетчера служб**. Откроется страница «Выберите продукты для установки».
4. Отмените выбор каждого продукта или компонента, который требуется удалить, например IT Asset Management Pack. Не снимайте флажок **Пакеты Provance Management Pack для MS** Service Manager, так как установщик не может полностью удалить эти пакеты. Удалить можно только отдельные продукты.
5. Нажмите кнопку **Далее**. Установщик удалит продукты, которые не были выбраны.

Примечания к средству Authoring Tool

Если вы изменили какие-либо формы с помощью средства Authoring Tool, настраиваемые пакеты управления обрабатываются отдельно. При удалении компонентов Authoring Tool IT Asset Management Pack с компьютера не удаляются файлы настраиваемых пакетов управления, измененные с помощью Authoring Tool.

Если вам нужно удалить само средство Authoring Tool, сначала удалите компоненты Authoring Tool. Это позволит избежать появления ошибок при удалении компонентов Authoring Tool. Возможное сообщение об ошибке: «Ошибка сети при попытке чтения из файла: `C:\Windows\Installer\ Provance.ITAM.AuthoringComponents.msi`».

Если во время удаления компонентов отображается это сообщение об ошибке из-за того, что вы сначала удалили Authoring Tool, вручную удалите компоненты следующим образом.

1. Перейдите в папку, в которой размещен файл Provance.ITAM.AuthoringComponents.msi.
2. В меню «Пуск» щелкните «Выполнить» и введите `msiexec /x Provance.ITAM.AuthoringComponents.msi /q`.

Учетные записи RunAs

Продукты Provance используют несколько учетных записей RunAs. Пакет Data Management использует учетную запись администрирования Data Management, а IT Asset Management Pack использует учетную запись действия запроса на обслуживание по умолчанию. Учетные записи RunAs позволяют пользователям, не являющимся администраторам, выполнять задачи управления Data Management и запросы на обслуживание. Например, пользователю требуется роль администраторов Диспетчера служб для успешного выполнения задачи «Создать предложение запроса» для единица оборудования или программного обеспечения. Если пользователь не обладает соответствующей ролью, задача автоматически заменяет учетную запись RunAs. Учетная запись RunAs с необходимой ролью позволяет пользователю успешно выполнить необходимую задачу. Однако учетную запись RunAs требуется настроить с учетной записью пользователя, которая принадлежит роли администраторам Диспетчера служб. По умолчанию используется учетная запись Local System.

Настройка учетной записи Provance RunAs для пользователя.

1. В рабочей области «Администрирование» выберите «Безопасность>Учетные записи RunAs».
2. Выберите «Учетная запись RunAs: Учетная запись действия запроса на обслуживание по умолчанию» или «Учетная запись администрирования Data Management».
3. В области задач щелкните **Свойства**. Откроется диалоговое окно свойств учетной записи.
4. В поле «Учетная запись» выберите учетную запись Windows.
5. Введите имя учетной записи Windows, пароль и домен пользователя, который принадлежит роли администраторов Диспетчера служб. Обычно это та же учетная запись, которая используется для учетной записи RunAs.
6. Нажмите кнопку **OK**. Учетная запись RunAs настроена для замены пользователя на роль администраторов при необходимости.

Обновление IT Asset Management Pack

Обновление IT Asset Management Pack

Примечание. Поддерживаемые сценарии обновления см. в файле Readme.

1. Закройте открытые консоли Диспетчера служб.
2. Запустите файл **Setup.exe**.
3. Щелкните **Обновить пакеты Provance Management Pack для System Center Service Manager**. Откроется страница «Выберите продукты для установки».
4. По умолчанию выбраны все установленные продукты и компоненты. Если выбрать продукт, который ранее не был выбран, он будет установлен. Следует обновлять все пакеты одновременно, даже если для них нет изменений.

   ПРИМЕЧАНИЕ. *Если отменить выбор продукта или компонента на этой странице, то он будет удален.*

5. Нажмите кнопку **Далее**. В строке хода выполнения отображается состояние и ход выполнения обновления.
6. После обновления пакетов управления появится сводное окно, подтверждающее успешное обновление, с ссылками на документацию продукта, сообщество поддержки по адресу http://community.provance.com и дополнительную информацию о продукте.
7. Чтобы выйти из мастера установки, нажмите кнопку **Закрыть**.
8. После обновления запустите следующие три службы Диспетчера служб: службу System Center Data Access, System Center Management и System Center Management Configuration. Они могут не перезапуститься автоматически, что может помешать запуску рабочих процессов.

Компоненты Authoring Tool

Компоненты IT Asset Management Pack для средства Authoring Tool используются для расширения или изменения продукта со средством Authoring Tool. В компоненты включены формы и классы. Во время установки IT Asset Management Pack импортирует все необходимое для настройки в средство Authoring Tool. Обратите внимание, что изменение этих классов и форм может повлиять на возможность обновления продукта до более новой версии. Все изменения необходимо протестировать независимо с каждой версией IT Asset Management Pack. Настраиваемые формы и рабочие процессы также могут повлиять на выявление и устранение проблемы. Все новые изменения или настройки, выполняемые вами, могут работать только в этой или более поздней версии IT Asset Management Pack.

При настройки пакетов управления сохраняйте их за пределами папки Authoring Диспетчера служб Service Manager 2012. Так они будут сохранены, если вы решите удалить Authoring Tool.

С точки зрения отчетности все производные классы и свойства не будут отправлены в хранилище данных, если пакет управления не запечатан (сведения об исключениях см. в документации Диспетчера служб). Следует отметить, что в стандартных отчетах IT Asset Management Pack не будут отображаться какие-либо настраиваемые поля.

Так как IT Asset Management Pack действует как и любой другой пакет управления Microsoft в средстве Authoring Tool, нет необходимости выполнять дополнительные действия по обработке. При изменении форм, классов и добавлении рабочих процессов также может измениться поведение продукта IT Asset Management Pack и его использование, документированное в руководстве пользователя и интерактивной справке IT Asset Management Pack.

Сведения об использовании средства Authoring Tool и рекомендации по работе с ним представлены в интерактивной справке, руководстве пользователя и блогах Microsoft.

Управление лицензией

Продукты Provance могут работать в двух режимах: ознакомительном и коммерческом. Лицензия ознакомительной версии позволяет вам использовать полнофункциональную копию ПО в течение определенного времени. После истечения ознакомительного периода у вас больше не будет доступа к функциям, пока вы не приобретете лицензию на коммерческую версию, но данные сохранятся. Дополнительные сведения об управлении лицензиями Provance IT Asset Management Pack см. в разделе «Лицензирование» руководства пользователя IT Asset Management Pack. Сведения о приобретении коммерческой лицензии см. на веб-сайте www.provance.com.

3 Импорт данных из систем третьих лиц

Если ваша организация хранит данные об активах в одной или нескольких внешних системах, вам может потребоваться импортировать эти данные для использования в IT Asset Management Pack компании Provance. Информация может быть без труда импортирована в виде файлов данных в формате CSV. Диспетчер служб предоставляет возможность импортировать данные в базу данных посредством функции **Импортировать из файла CSV**. Provance также предоставляет возможность импортировать данные из различных источников, таких как файлы CSV и базы данных SQL, благодаря использованию пакета Data Management. Дополнительную информацию об импорте файлов конфигурационных единиц с использованием функции **Импортировать из файла CSV** см. в документации к Диспетчеру служб.

ПРИМЕЧАНИЕ. *Импорт больших файлов может занять больше времени.*

Образцы данных

Компания Provance предоставляет образцы данных для использования с IT Asset Management Pack. Вы можете использовать образцы данных как они есть, либо использовать образцов для создания своих собственных данных.

Образцы данных могут быть загружены в разделе «Ресурсы» сообщества поддержки Provance по адресу http://community.provance.com.

4 Советы по поиску и устранению неисправностей

Журнал установки

При возникновении проблем во время установки ознакомьтесь с журналом установки, открыв его в мастере установки или в текстовом редакторе. Файл журнала установки ProvanceITAMSetupXX.log находится в каталоге TEMP, создаваемом системой. Системный администратор может без труда найти файл журнала, набрав в командной строке CD %TEMP%, либо набрав в командной строке SET для просмотра переменной значения каталога TEMP.

Ознакомьтесь с дополнительными данными, которые могли быть получены во время процесса установки.

Отсутствие данных в отчетах

В некоторых отчетах могут отсутствовать данные. Причина может заключаться в том, что хранилище данных Диспетчера служб было синхронизировано до установки IT Asset Management Pack. После обновления данных обновится и хранилище данных, и данные появятся в отчетах IT Asset Management.

Добавление пользовательских значений поля выбора или раскрывающегося списка

IT Asset Management Pack имеет правила работы и проверки, а также рабочие процессы, которые зависят от готовых значений в раскрывающихся полях выбора. Эти правила и рабочие процессы не затрагивают значения каких-либо дополнительных полей выбора, которые могут быть добавлены при настройке решения.