

## 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 файерволе, 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

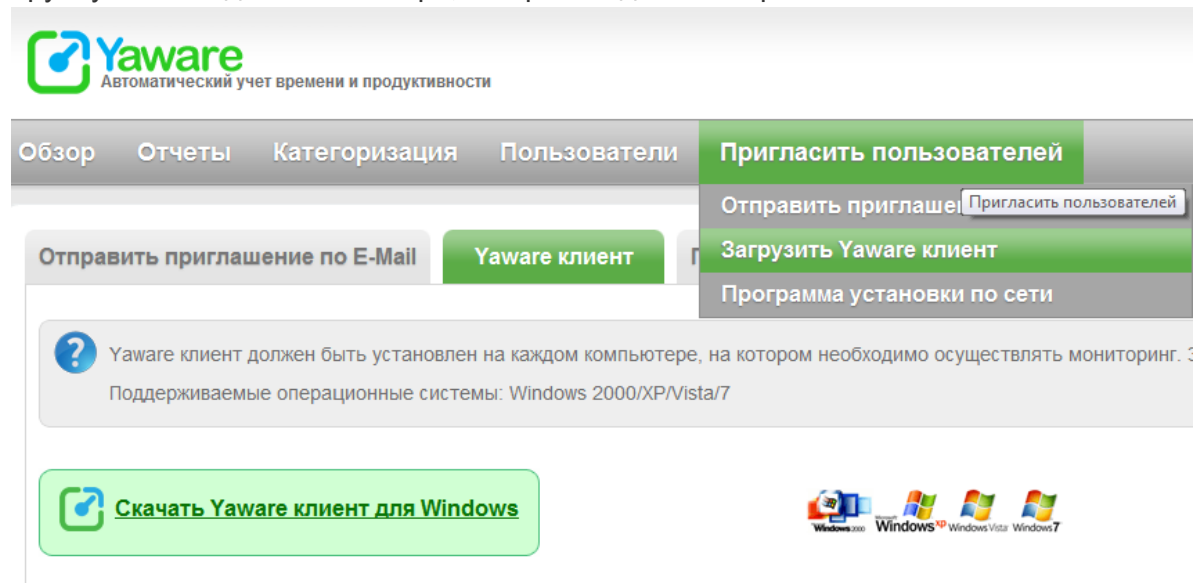
Yaware поддерживает Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Internet Explorer(выше 9 версии), Opera.

## 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 menu includes 'Обзор', 'Отчеты', 'Категоризация', 'Пользователи', and 'Пригласить пользователей'. The 'Пригласить пользователей' menu is open, showing options: 'Отправить приглашение по E-Mail', 'Загрузить Yaware клиент', and 'Программа установки по сети'. Below the menu is a green button labeled 'Yaware клиент'. A help message 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 left is a large green button 'Скачать Yaware клиент для Windows'. At the bottom right are logos for Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, and Windows 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 Проху, 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](#)

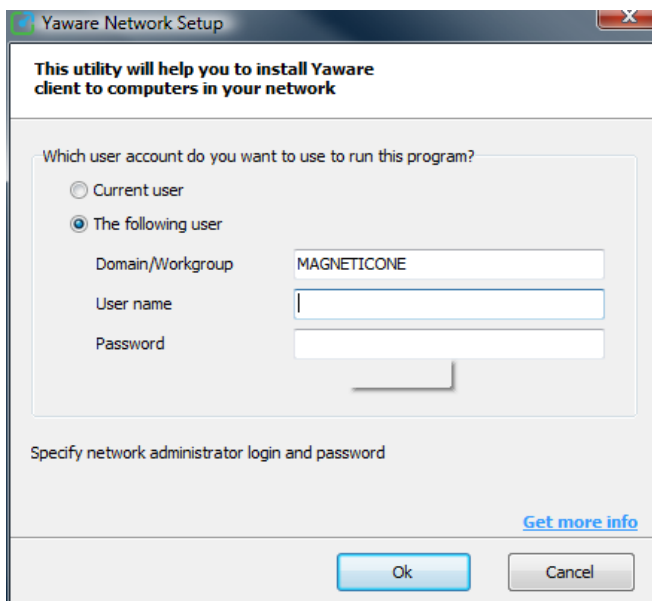


**Отправить ссылку для скачивания по E-Mail**

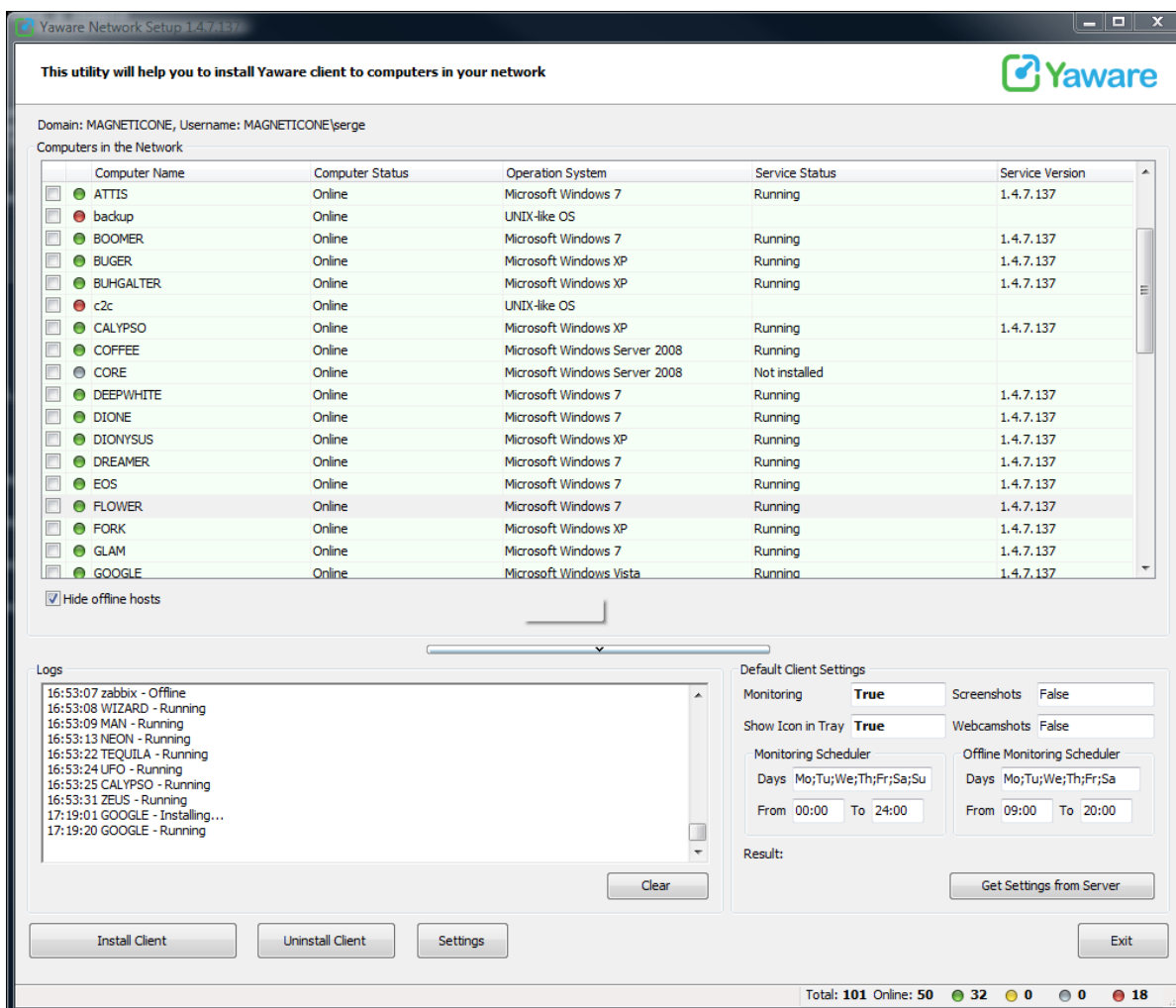
**?** Вы можете отправить ссылку скачивания программы для администратора сети, используя форму ниже. [Подробнее »](#)

E-Mail:  \*

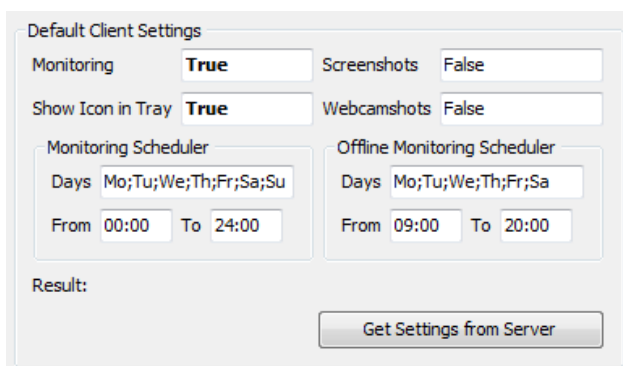
1. Запустите программу
2. Введите логин и пароль администратора







#### 4. Задайте настройки мониторинга:



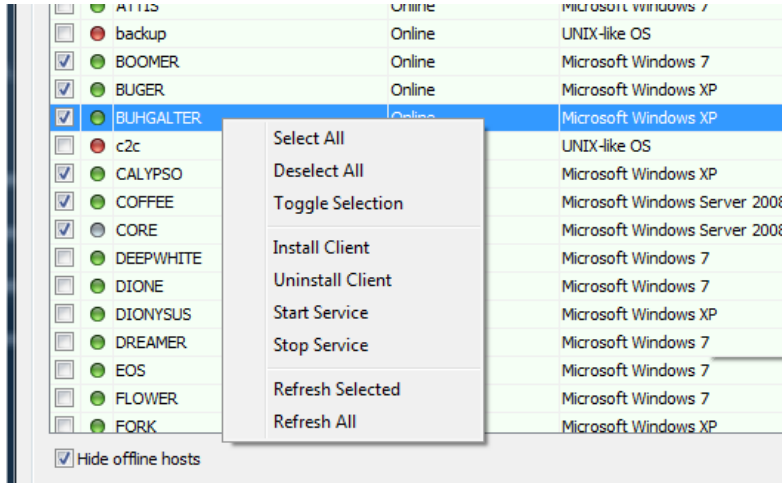
Если Вы нажмёте “**Получить настройки с сервера**”, клиент будет установлен с теми настройками, которые Вы предварительно задали в учётной записи.

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

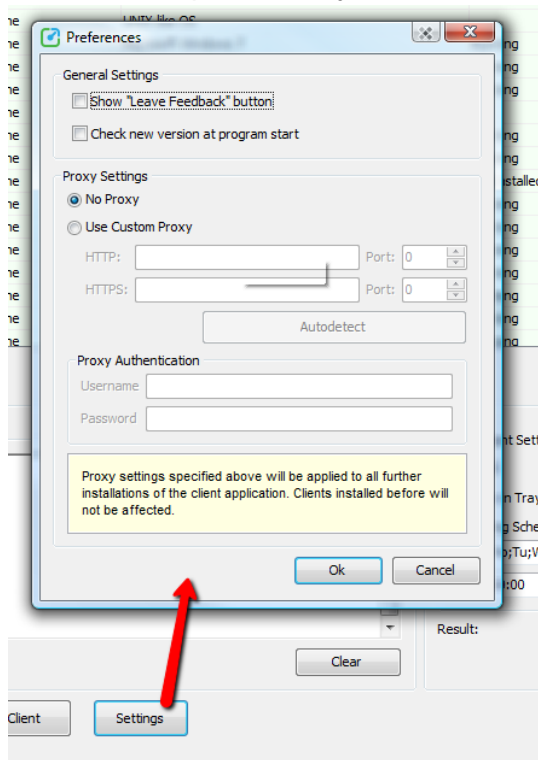
## ВНИМАНИЕ!

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 Proxy



### 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.

The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing 'Обзор', 'Отчеты', 'Категоризация', 'Пользователи', and 'Пригласить пользователей'. Below the navigation bar, there are two main buttons: 'Отправить приглашение по E-Mail' and 'Yaware клиент'. A dropdown menu is open under 'Пригласить пользователей', showing options: 'Отправить приглашение по E-Mail', 'Загрузить Yaware клиент', and 'Программа установки по сети'. Below the dropdown, there is a help box with a question mark icon and text: '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.' Below the help box, there are two columns of input fields. The left column has five 'Имя:' labels followed by text input boxes, with a red asterisk next to the first one. The right column has five 'E-Mail:' labels followed by text input boxes, with a red asterisk next to the first one. At the bottom of the form is a button labeled 'Отправить приглашения'. A green plus icon is visible at the bottom right of the form area.

Чтобы 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

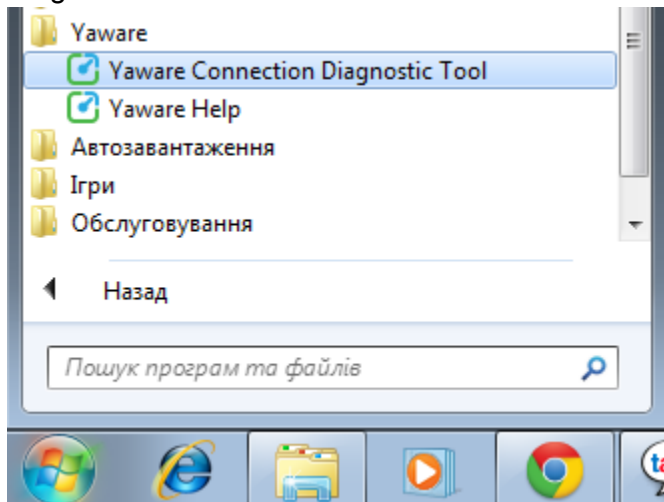
В процессе работы с сервером Yaware-клиент использует порт 80 для обычных (HTTP) соединений и порт 443 для защищенных (HTTPS) соединений. Если соединение осуществляется через прокси-сервер для обоих типов соединения, то используется порт, указанный в настройках прокси.

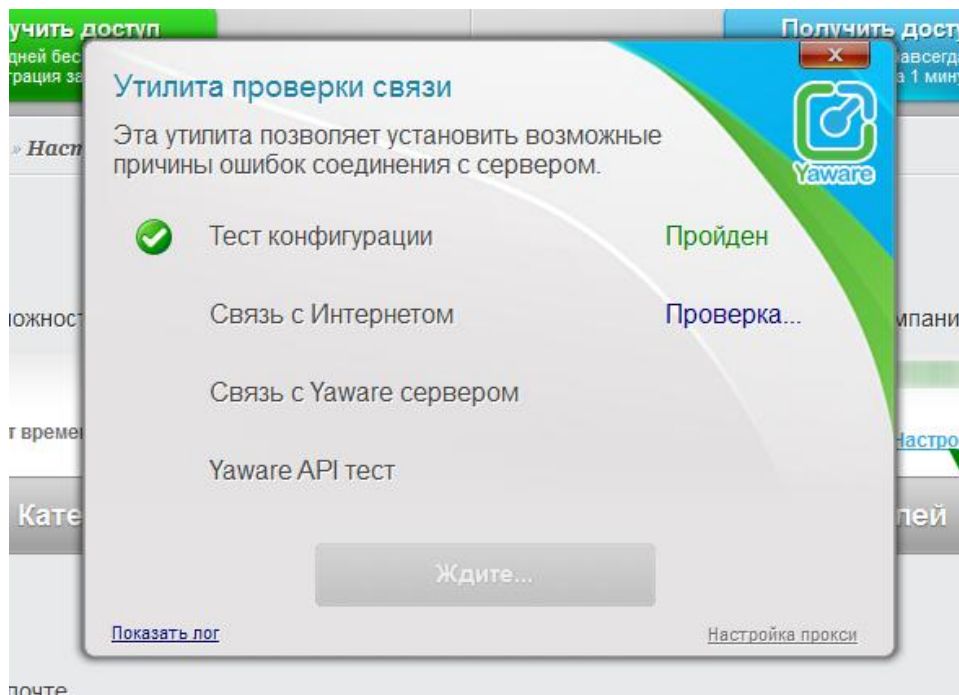
Соединение с сервером используют два программных модуля Yaware: YaService.exe и YaUpdate.exe. В большинстве случаев для того, чтобы сервис работал, достаточно разрешить исходящие соединения для этих программных модулей.

### 3.3. Настройки прокси

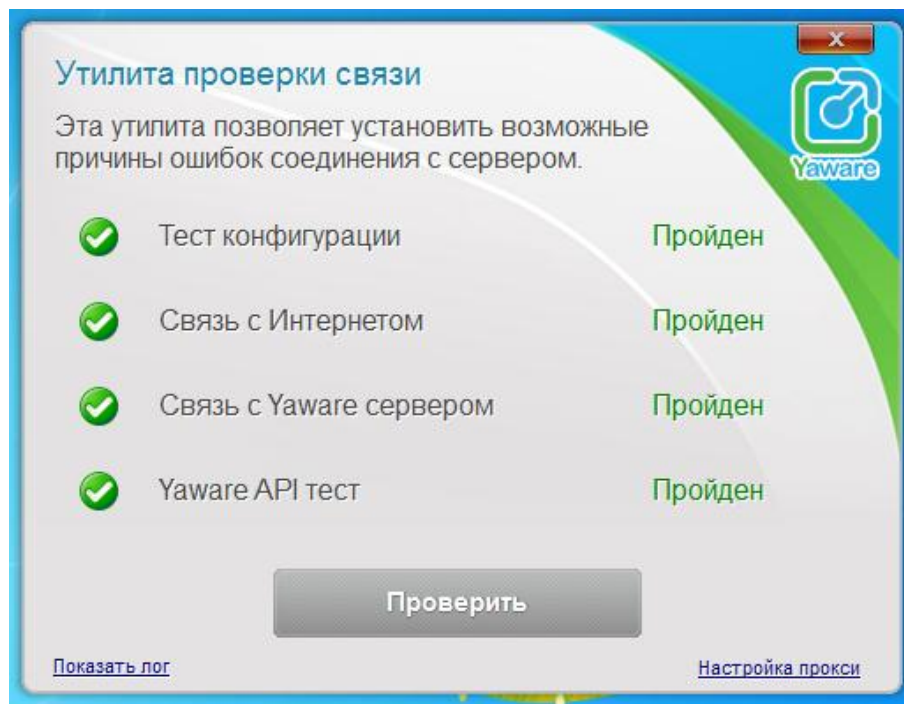
Для настройки прокси клиента на одном компьютере, нужно запустить “Утилиту проверки связи”.

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 Интернетом.



3. Если Вы используете какие-либо дополнения для браузеров, позволяющие блокировать загрузку и показ различных элементов страницы, пожалуйста, отключите их для домена Yaware.

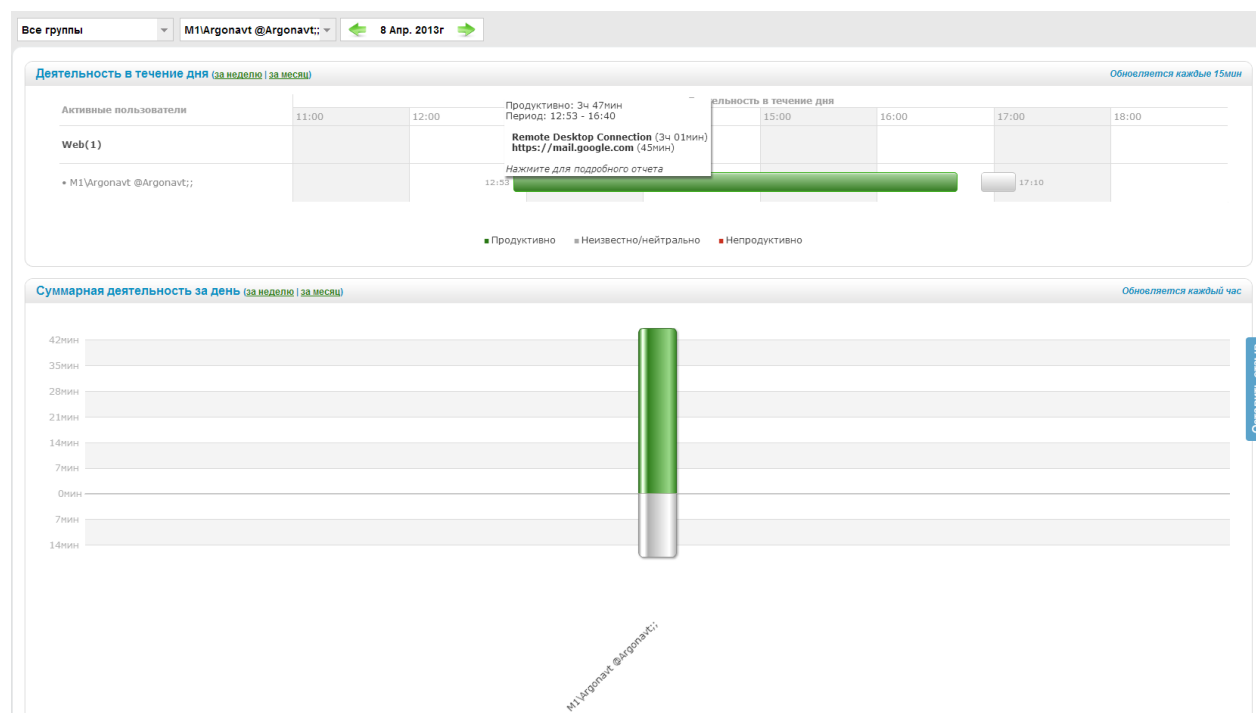
4. В случае перечисленные действия не изменили ситуацию, пожалуйста, напишите нам письмо в отдел технической поддержки, заполнив [форму обратной связи](#). Укажите версию браузера, операционную систему, вышлите скриншот ошибки.

### 5.5. Возможна ли установка Yaware на сервер терминал?

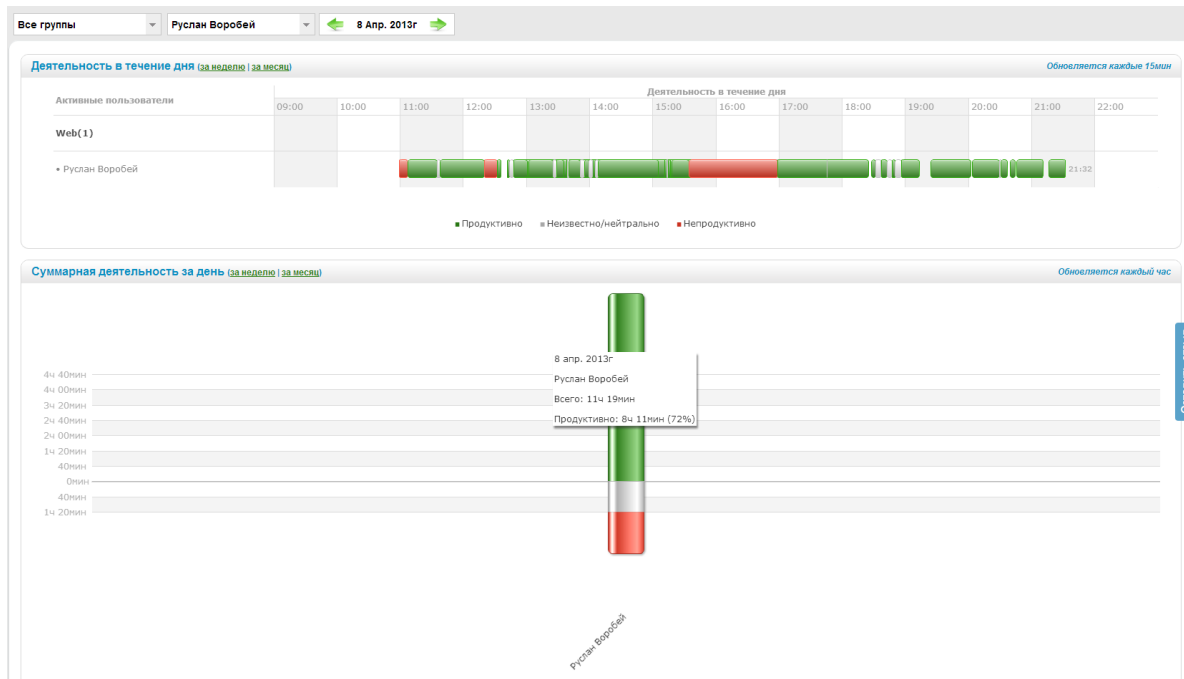
Возможна. Но при использовании терминальных сессий идет дублирование статистики. То есть, отработанное время засчитывается как удаленному пользователю, так и пользователю, предоставляющему доступ.

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

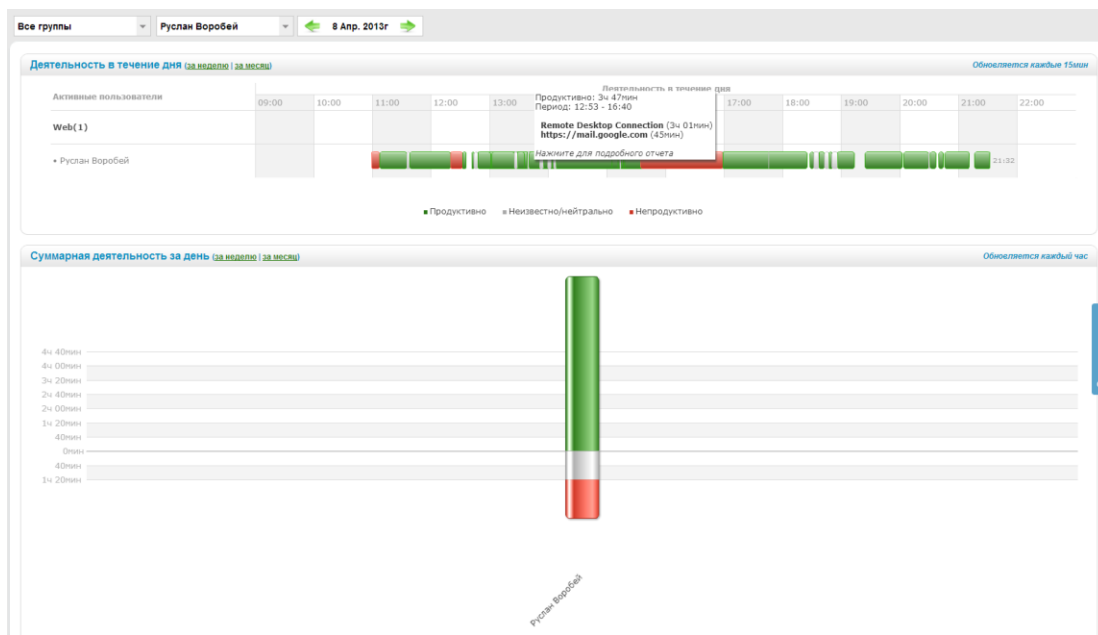
На терминале:



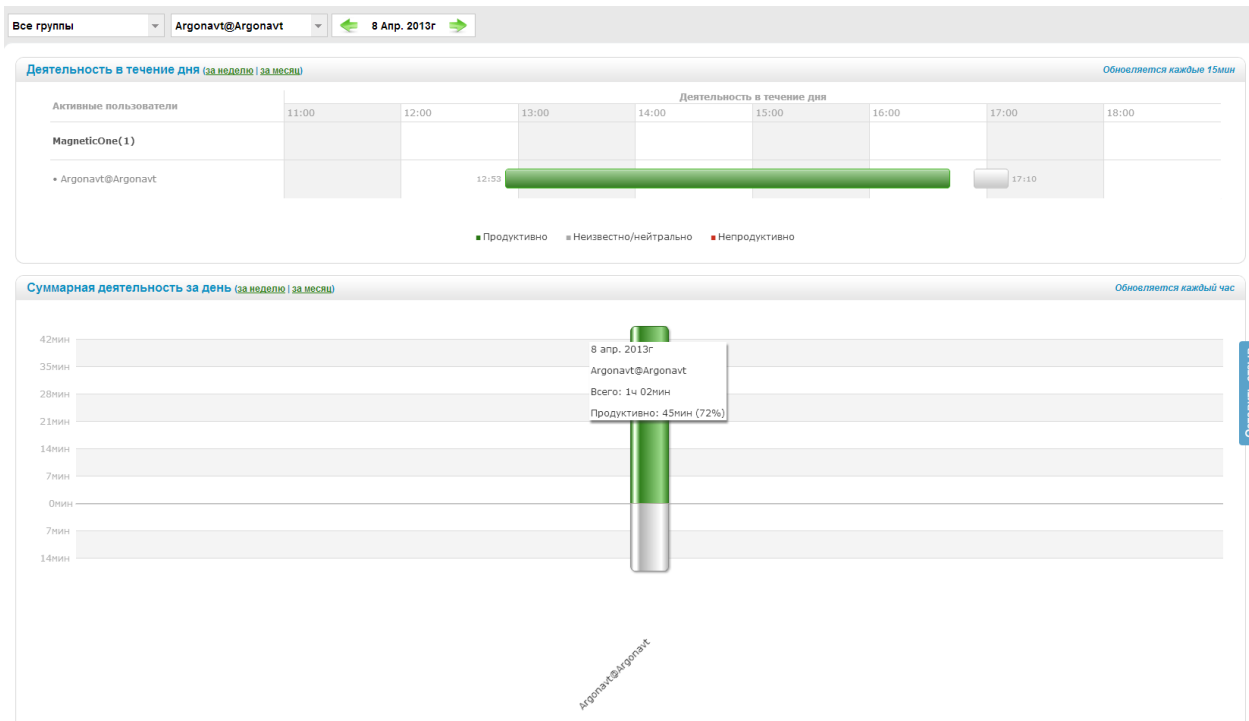
На локальном компьютере:



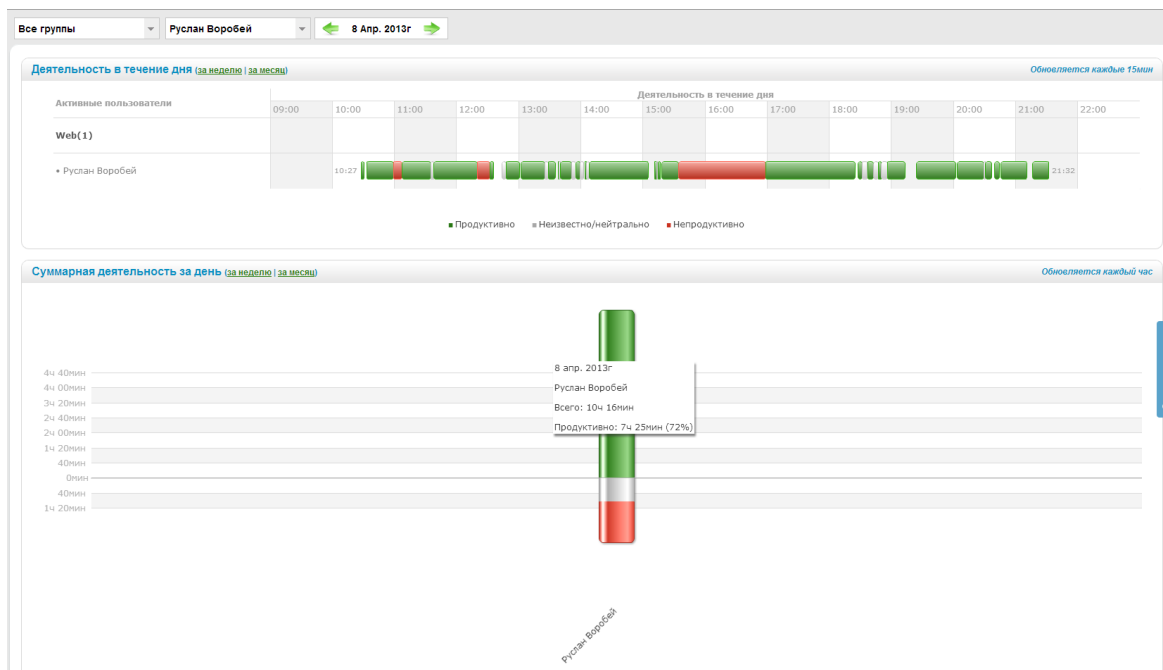
Статистику пользователей можно объединить, но в данном случае, будет возникать дублирование статистики. Так как на локальном компьютере в отрезке, когда пользователь будет работать в терминальной сессии, Yaware учтёт статистику приложения, с помощью которого осуществляется подключение (на скриншоте remote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



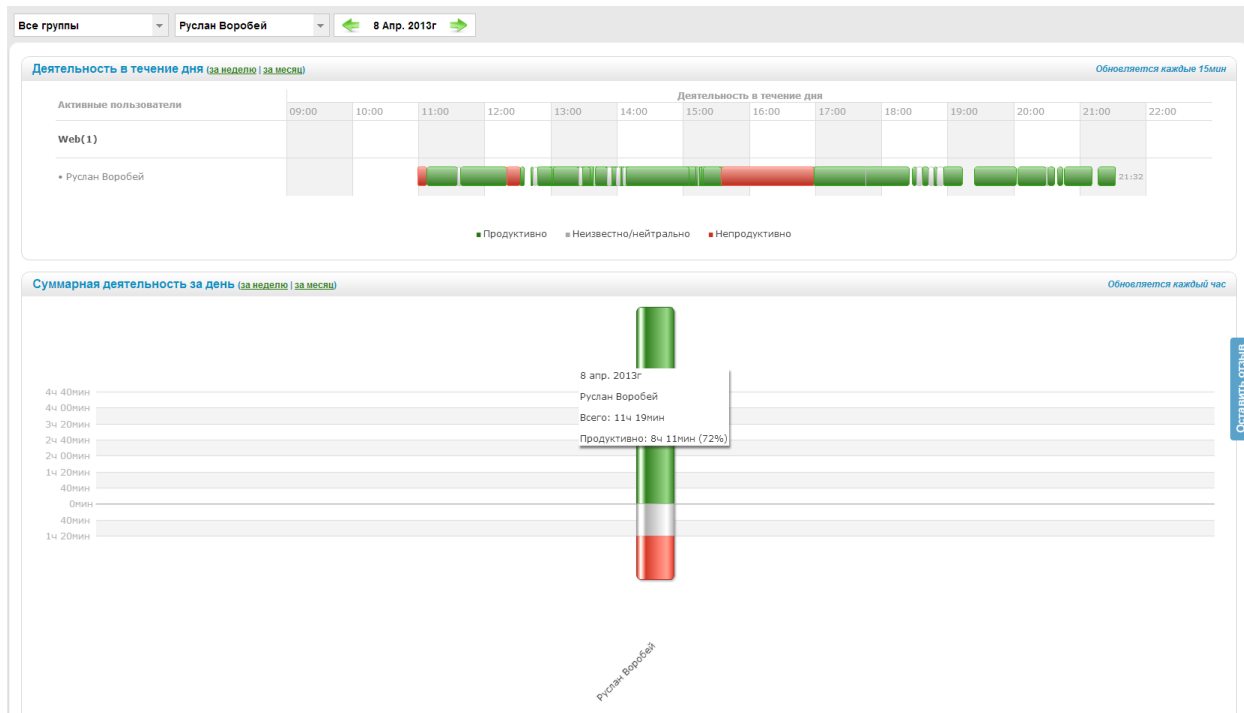
В терминале проработал 1 час 02 минуты



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:

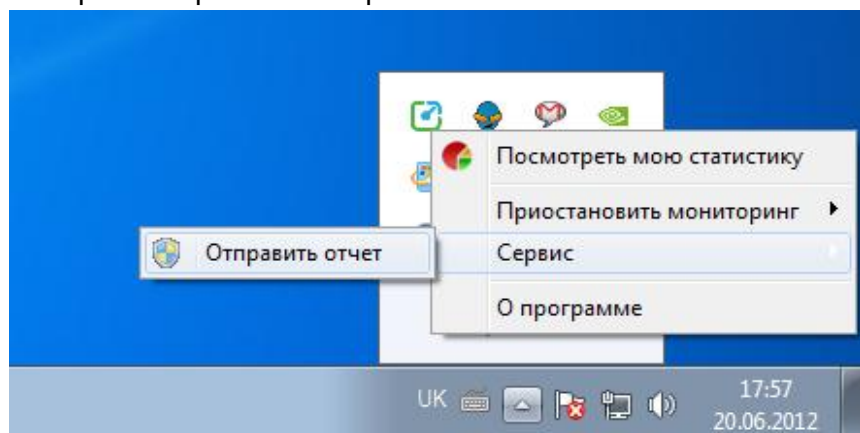
1. Пожалуйста, опишите проблему как можно подробнее.
2. Предоставьте детали: операционную систему, название и версию браузера.
3. Если возможно, прикрепите скриншот проблемы.

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.lnk

### 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