

КСБ Алеан

Техническое руководство

[О чём этот документ](#)

[Системные требования](#)

[Имя пользователя и пароль](#)

[Установка](#)

[КСБ Алеан](#)

[Рабочее место ОР](#)

[Настройка соединения](#)

[Удаление](#)

[Полное удаление](#)

[Частые проблемы](#)

[Синхронизация времени](#)

[Программа вообще не запускается](#)

[При установке или обновлении программы появляется сообщение, что нет доступа к файлам](#)

[Ошибка: “Не найден указанный файл”](#)

[Ошибка: “Не найден указанный путь”](#)

[Ошибка: “Вход в систему невозможен. Проверьте правильность имени пользователя и повторите попытку”](#)

[Ошибка: “Вход в систему невозможен. Пользователь не является сотрудником компании”](#)

[Ошибка: “Вход в систему невозможен”](#)

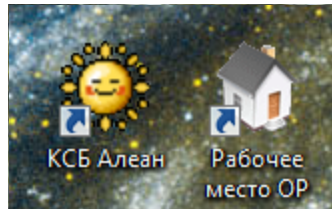
[Была установлена опция “Запомнить пароль и автоматически входить”, но теперь пароль сменился](#)

[У меня Линукс/Мак! Что делать?](#)

[Если ничего не помогло](#)

О чём этот документ

В этом документе рассматриваются технические аспекты работы с программами *КСБ Алеан* и *Рабочее место ОР*. Работа в самих программах в данном документе не рассматривается.



Системные требования

Для работы программ подходит любой компьютер не старше 5 лет с операционной системой от Microsoft Windows XP и до самых новых из семейства Windows. Работа под другими ОС (например, GNU/Linux) хоть и возможна, но не гарантируется.

Для работы программы требуется постоянное подключение к сети интернет и доступность следующих адресов (хотя бы одного) по протоколам HTTPS или HTTP (TCP 80 и 443):

- ksb1.alean.ru
- ksb2.alean.ru

Имя пользователя и пароль

Для работы в программе вам понадобится имя пользователя и пароль, которые вы можете получить в отделе по работе с туристическими агентствами, позвонив по номеру (495) 780-99-72 или написав письмо по адресу sales@alean.



Установка

Для установки программ не требуются права администратора на данном компьютере. При установке пользователем с правами администратора, программы по умолчанию устанавливаются по следующему пути:

%PROGRAMFILES%\Electra
Например, **C:\Program Files\Electra**.

Внимание! При установке администратором, обычные пользователи не смогут обновлять программу, что приведёт к её неработоспособности!

При установке обычным пользователем, программы устанавливаются по следующему пути:

%LOCALAPPDATA%\Electra
(Например, **C:\Users\<имя пользователя>\AppData\Local\Electra** или **C:\Documents & Settings\<имя пользователя>\Application Data\Local Settings\Electra**).

КСБ АLEAN

Откройте в браузере один из следующих адресов:

- <http://ksb1.alean.ru/>
- <http://ksb2.alean.ru/>

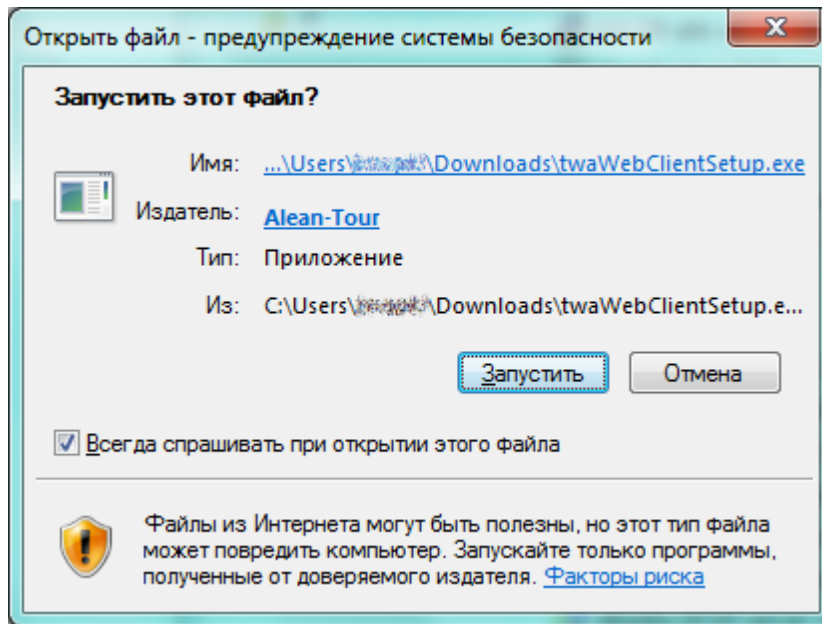
Скачайте файл по ссылке «КСБ АLEAN». В случае переустановки, не используйте заранее скачанный файл. Скачайте ещё раз – он будет последней, текущей версии.

Следуйте по следующим шагам:

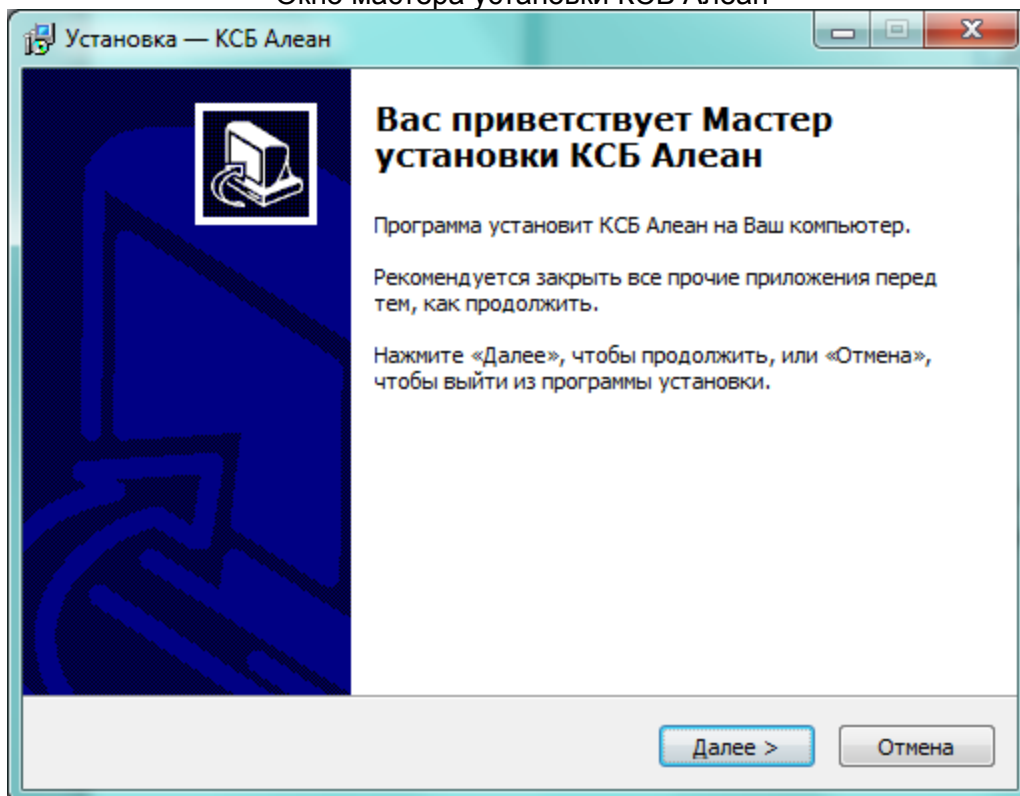
1. Запустите скачанный файл ([рисунок](#))
2. Откроется окно мастера установки ([рисунок](#)). Нажмите «Далее».
3. На данном экране можно выбрать место установки программы ([рисунок](#)), нажав на кнопку «Обзор». Рекомендуется оставить значение по умолчанию. Нажмите «Далее».
4. На данном экране можно выбрать название пункта меню «Пуск» для этой программы ([рисунок](#)). Нажмите «Далее».
5. На данном экране можно отказаться от создания ярлыка на программу на рабочем столе ([рисунок](#)). Нажмите «Далее».
6. Программа установки готова ([рисунок](#)). Нажмите «Установить».
7. Программа произведёт установку ([рисунок](#)). По завершении можно нажать «Завершить».

Программа готова к работе. Можно запустить её ярлыком «КСБ АLEAN» с рабочего стола или из меню «Пуск».

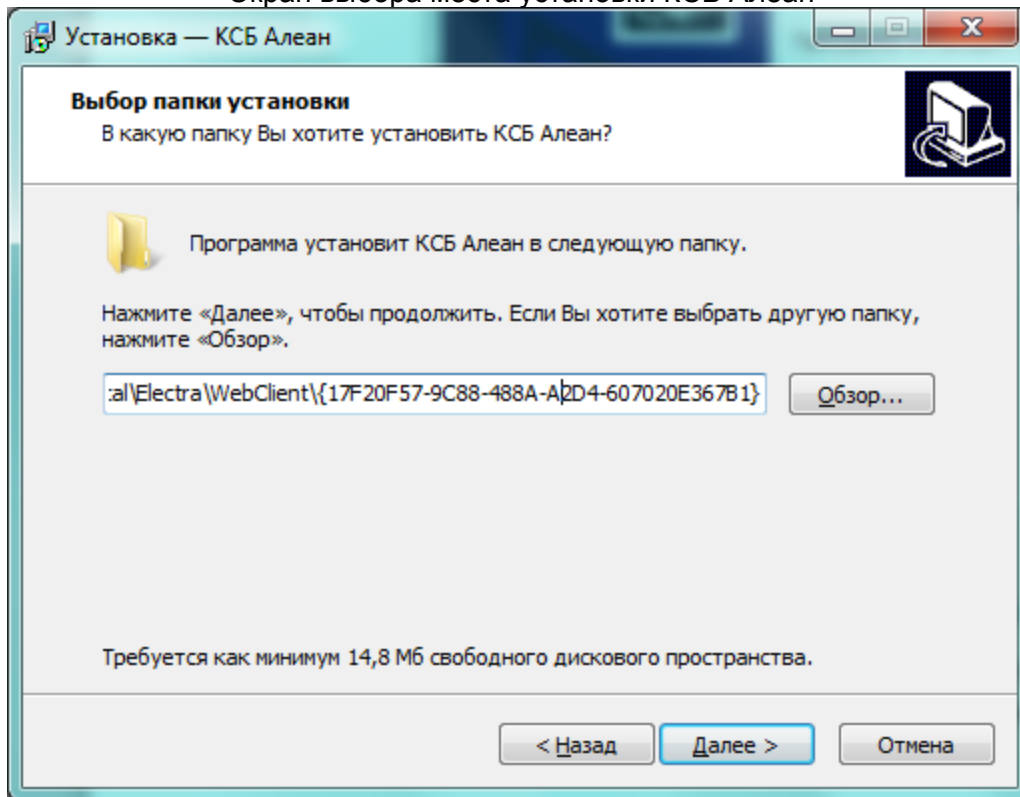
Открытие файла установщика КСБ АLEAN



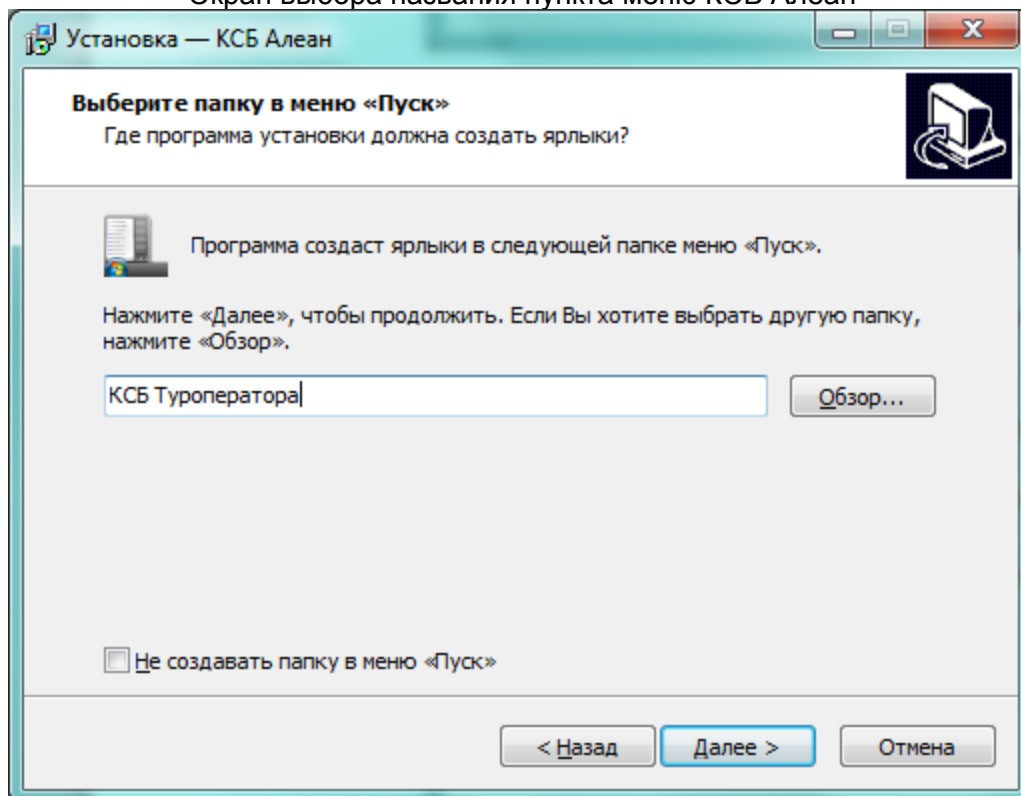
Окно мастера установки КСБ АLEAN



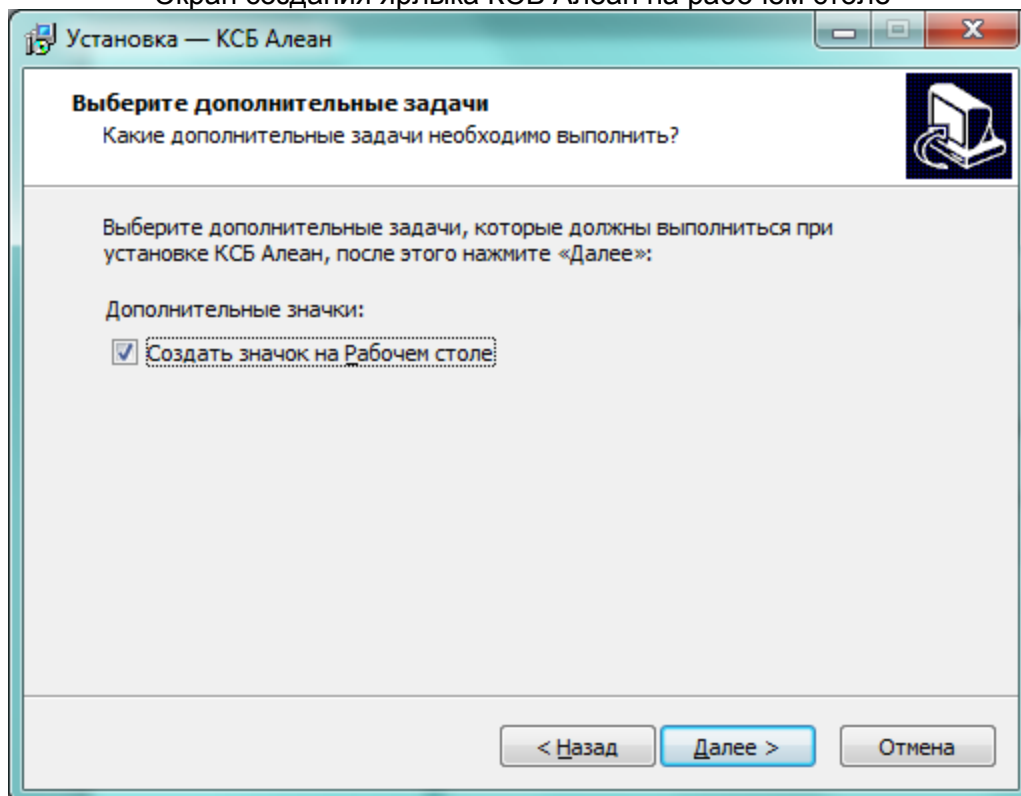
Экран выбора места установки КСБ Алеан



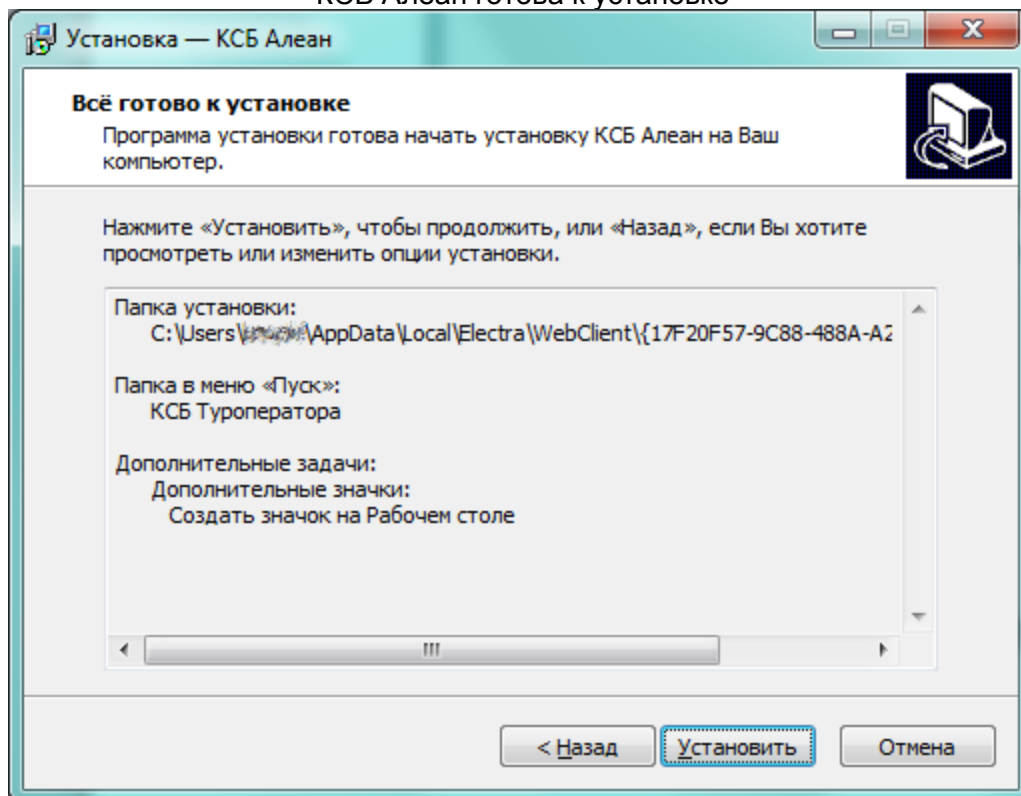
Экран выбора названия пункта меню КСБ Алеан



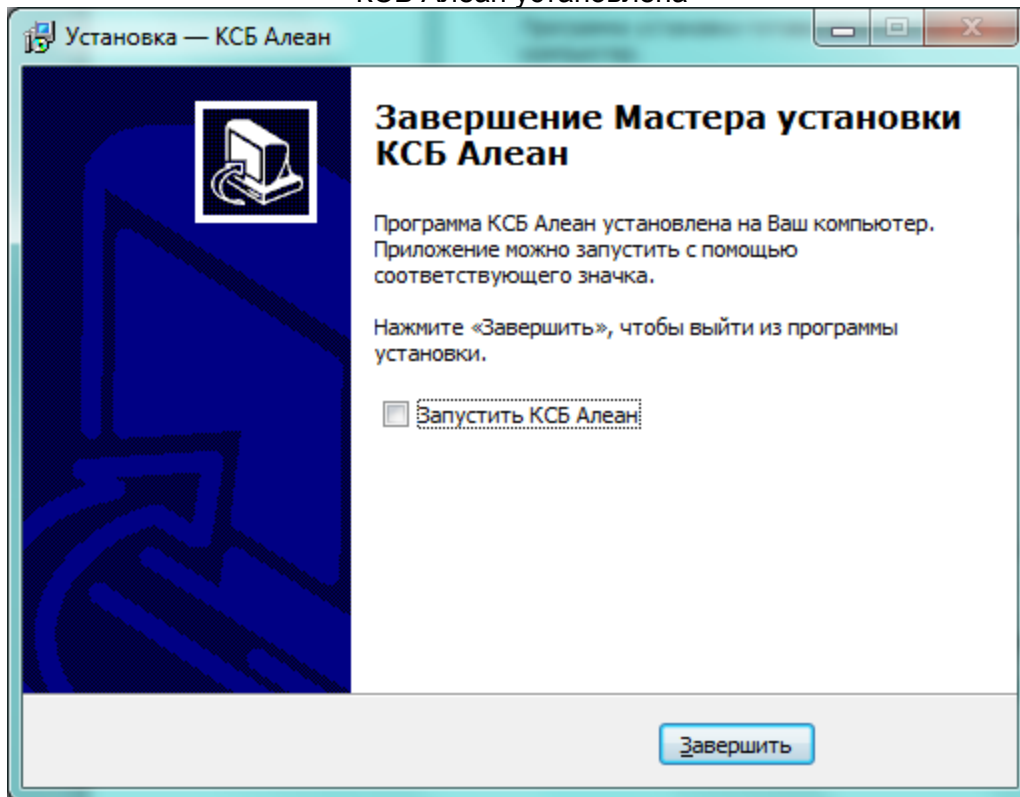
Экран создания ярлыка КСБ Алеан на рабочем столе



КСБ Алеан готова к установке



КСБ Алеан установлена



Рабочее место ОР

Откройте в браузере один из следующих адресов:

- <http://ksb1.alean.ru/>
- <http://ksb2.alean.ru/>

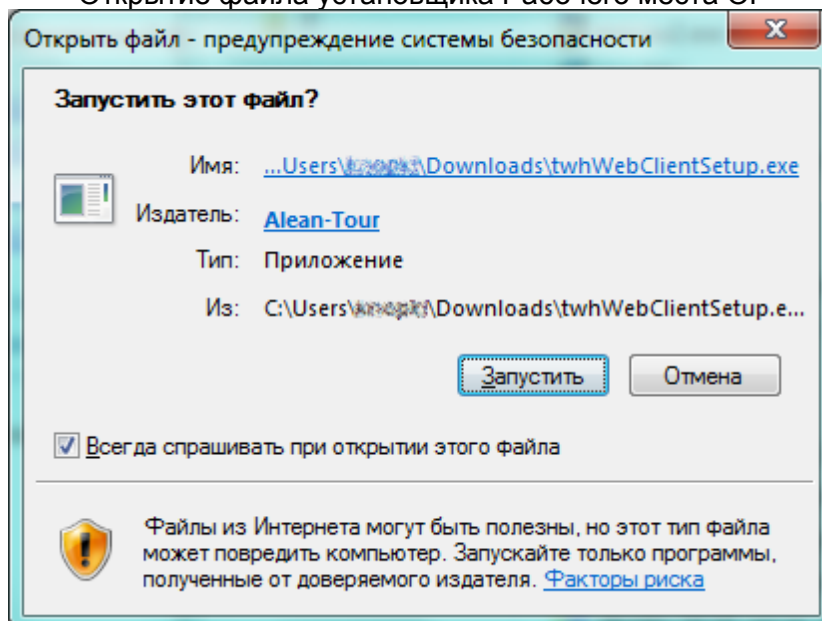
Скачайте файл по ссылке «Рабочее место ОР». В случае переустановки, не используйте заранее скачанный файл. Скачайте ещё раз – он будет последней, текущей версии.

Следуйте по следующим шагам установки:

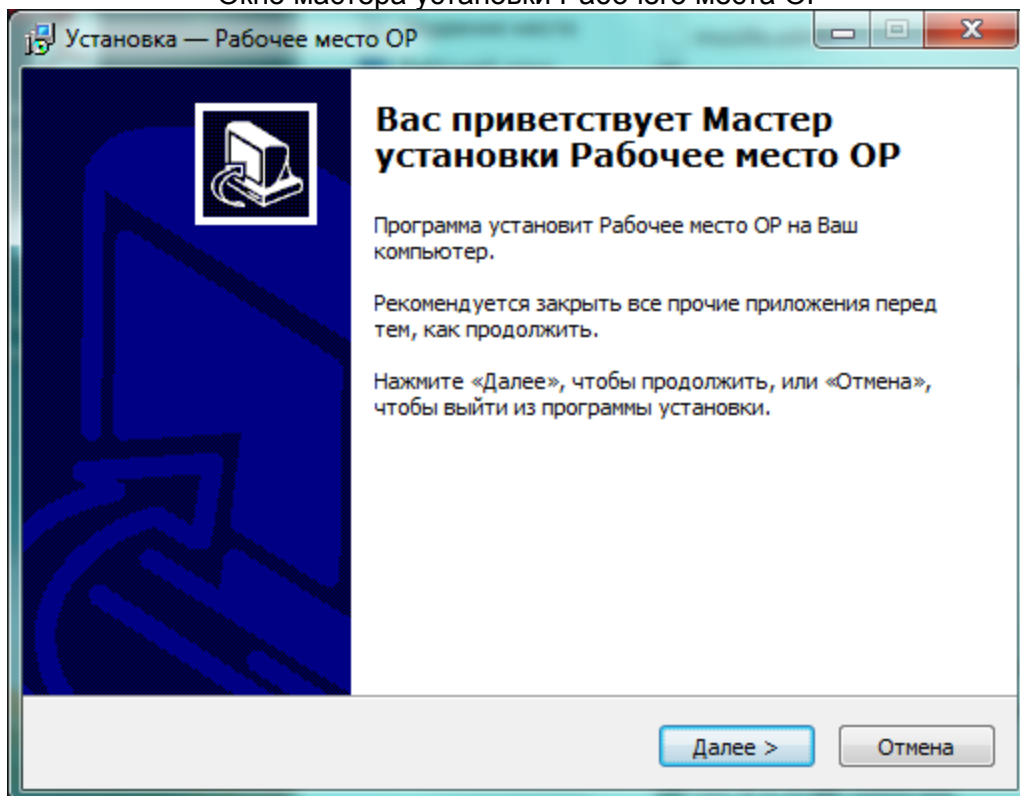
1. Запустите скачанный файл ([рисунок](#)).
2. Откроется окно мастера установки ([рисунок](#)). Нажмите «Далее».
3. На данном экране можно выбрать место установки программы ([рисунок](#)), нажав на кнопку «Обзор». Рекомендуется оставить значение по умолчанию. Нажмите «Далее».
4. На данном экране можно выбрать название пункта меню «Пуск» для этой программы ([рисунок](#)). Нажмите «Далее».
5. На данном экране можно отказаться от создания ярлыка на программу на рабочем столе ([рисунок](#)). Нажмите «Далее».
6. Программа установки готова ([рисунок](#)). Нажмите «Установить».
7. Программа произведёт установку ([рисунок](#)). По завершении можно нажать «Завершить».

Программа готова к работе. Можно запустить её ярлыком «Рабочее место ОР» с рабочего стола или из меню «Пуск».

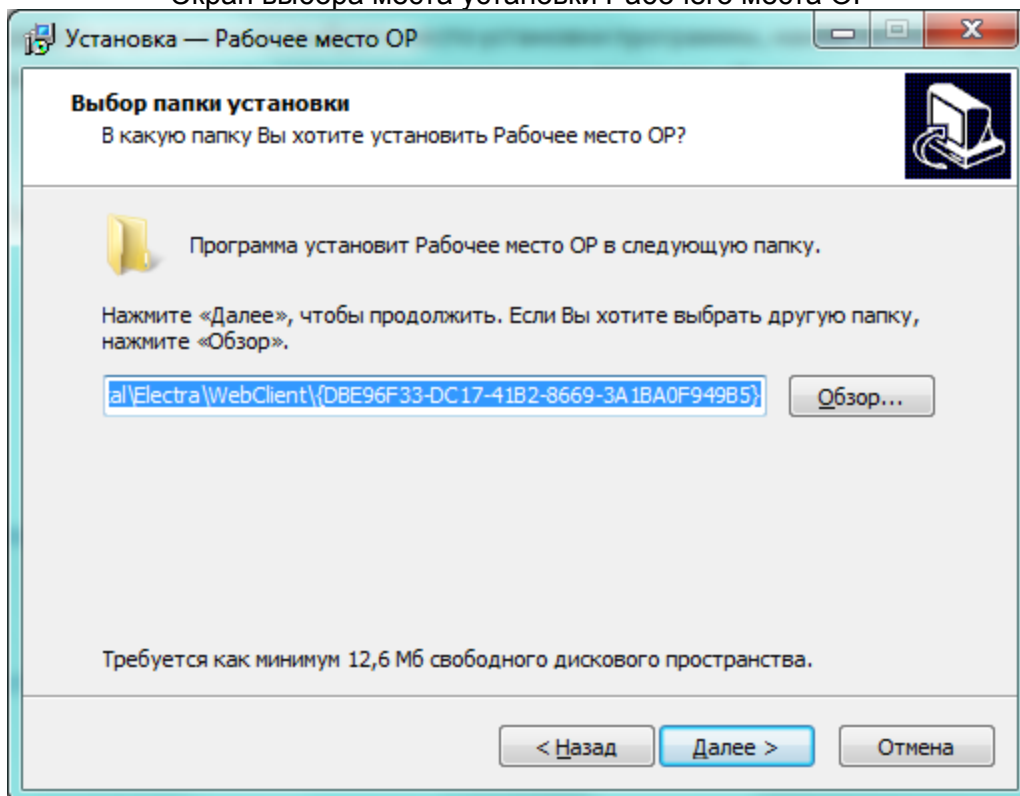
Открытие файла установщика Рабочего места ОР



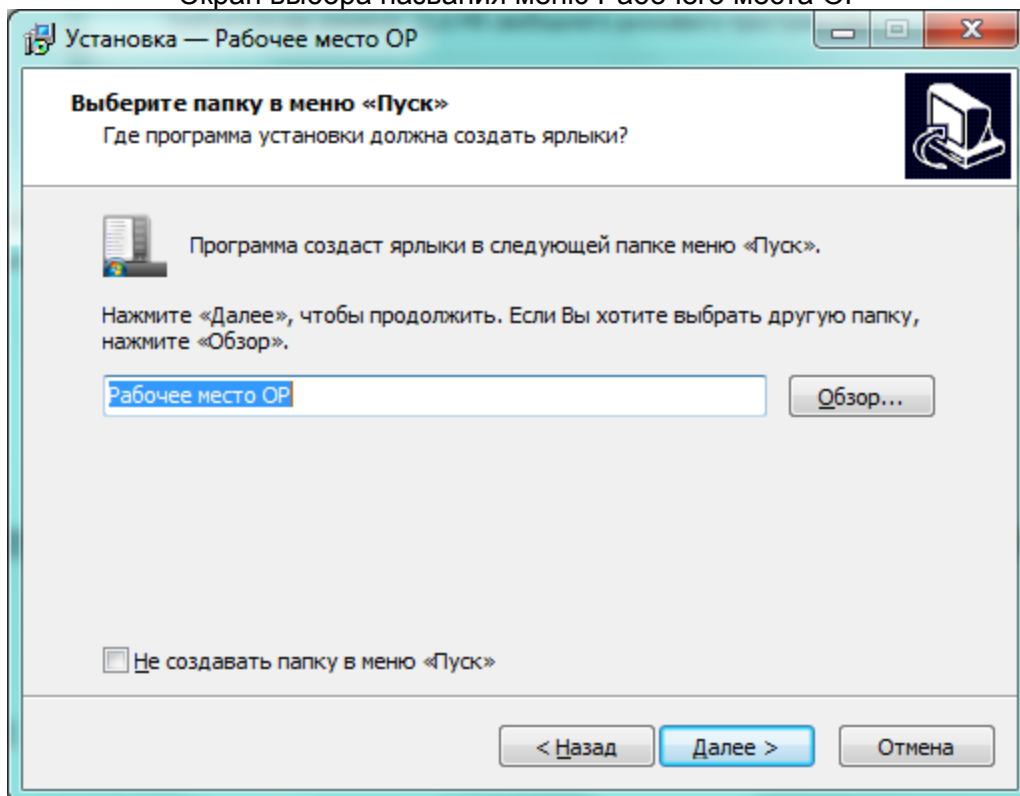
Окно мастера установки Рабочего места ОР



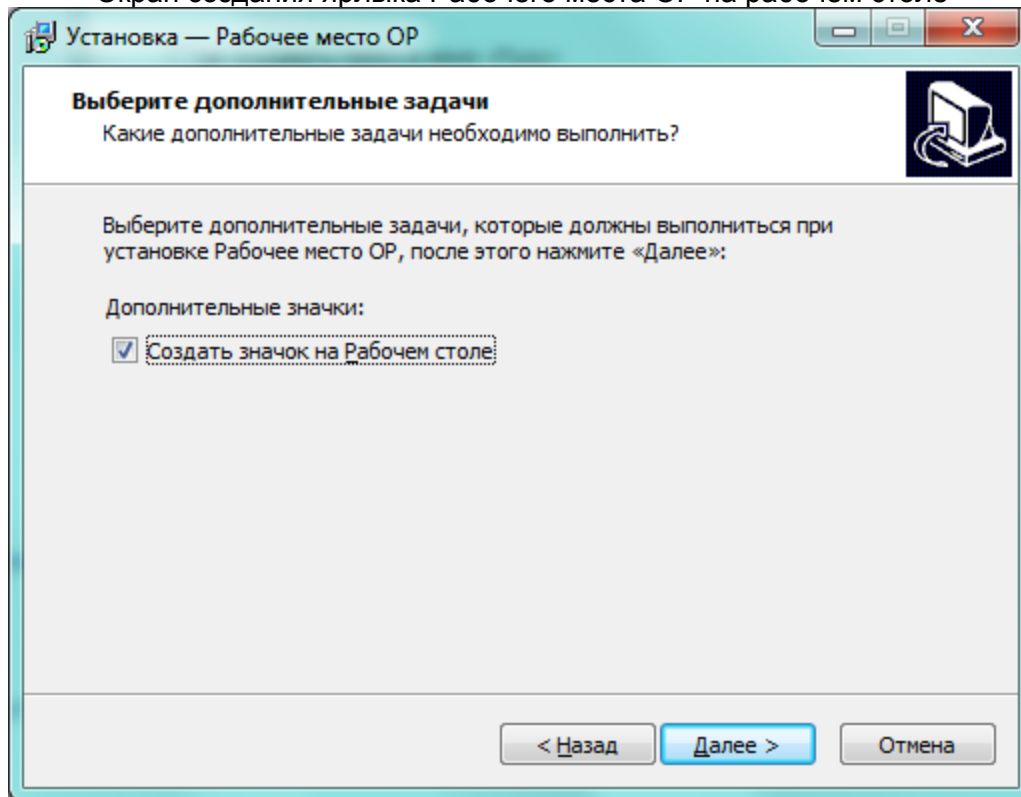
Экран выбора места установки Рабочего места OP



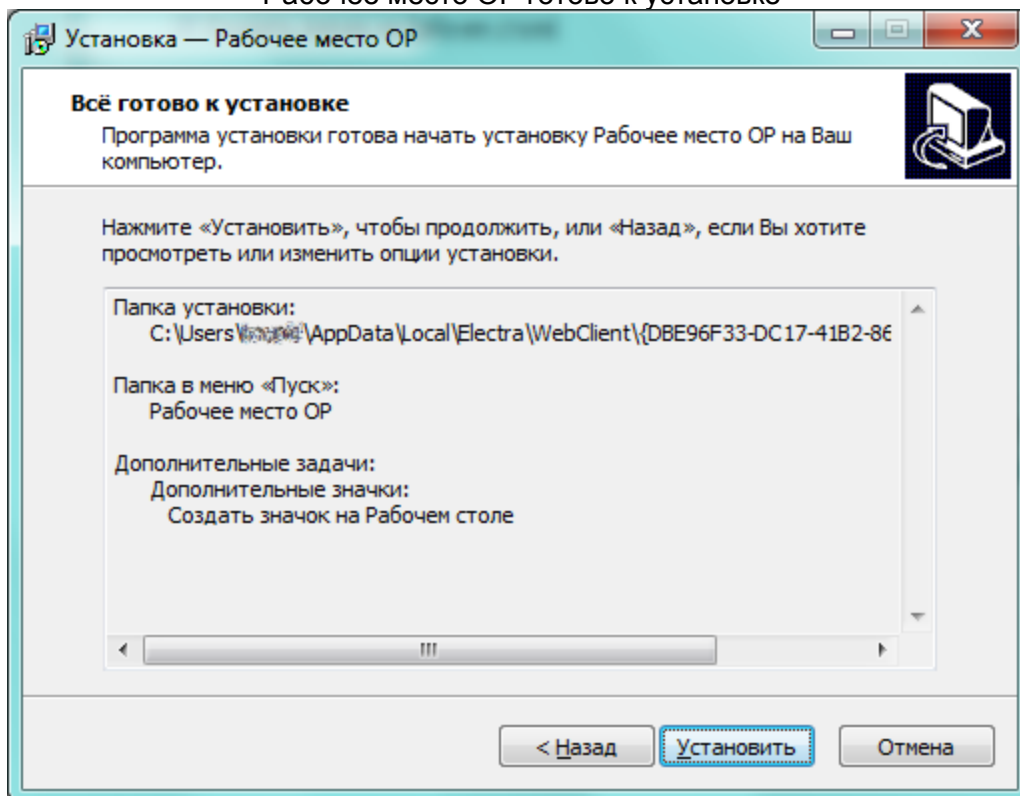
Экран выбора названия меню Рабочего места ОР



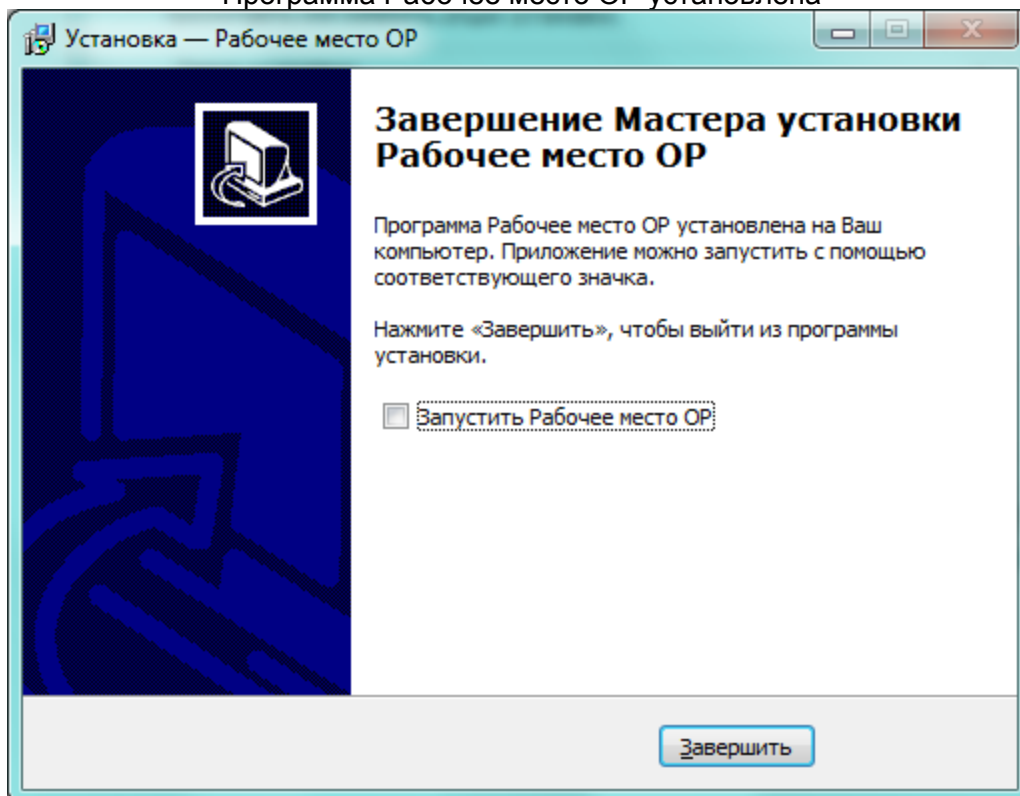
Экран создания ярлыка Рабочего места ОР на рабочем столе



Рабочее место OP готово к установке



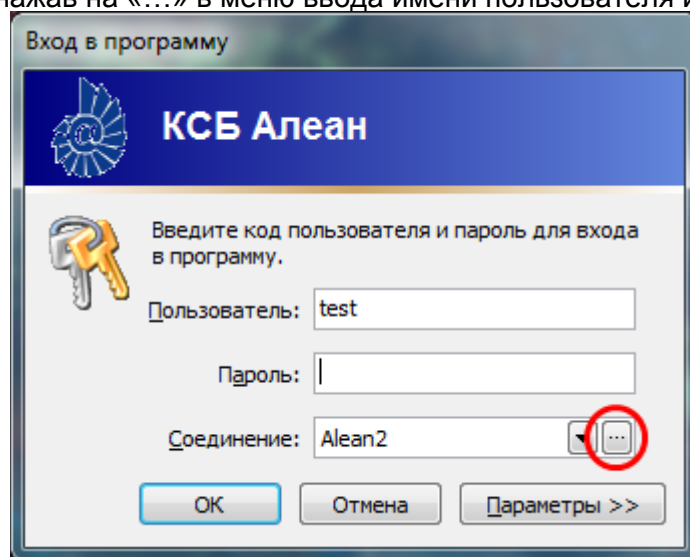
Программа Рабочее место ОР установлена



Настройка соединения

В нормальной ситуации соединение настраивать вручную не нужно, но иногда происходит что-то нестандартное и требуется ручная настройка. В данном разделе будут указаны настройки по умолчанию, которые можно использовать, если у вас по какой-то причине вообще нет никаких настроек соединения.

Настройки соединения открываются программой, если она не может подключиться. Иначе их можно открыть, нажав на «...» в меню ввода имени пользователя и пароля:

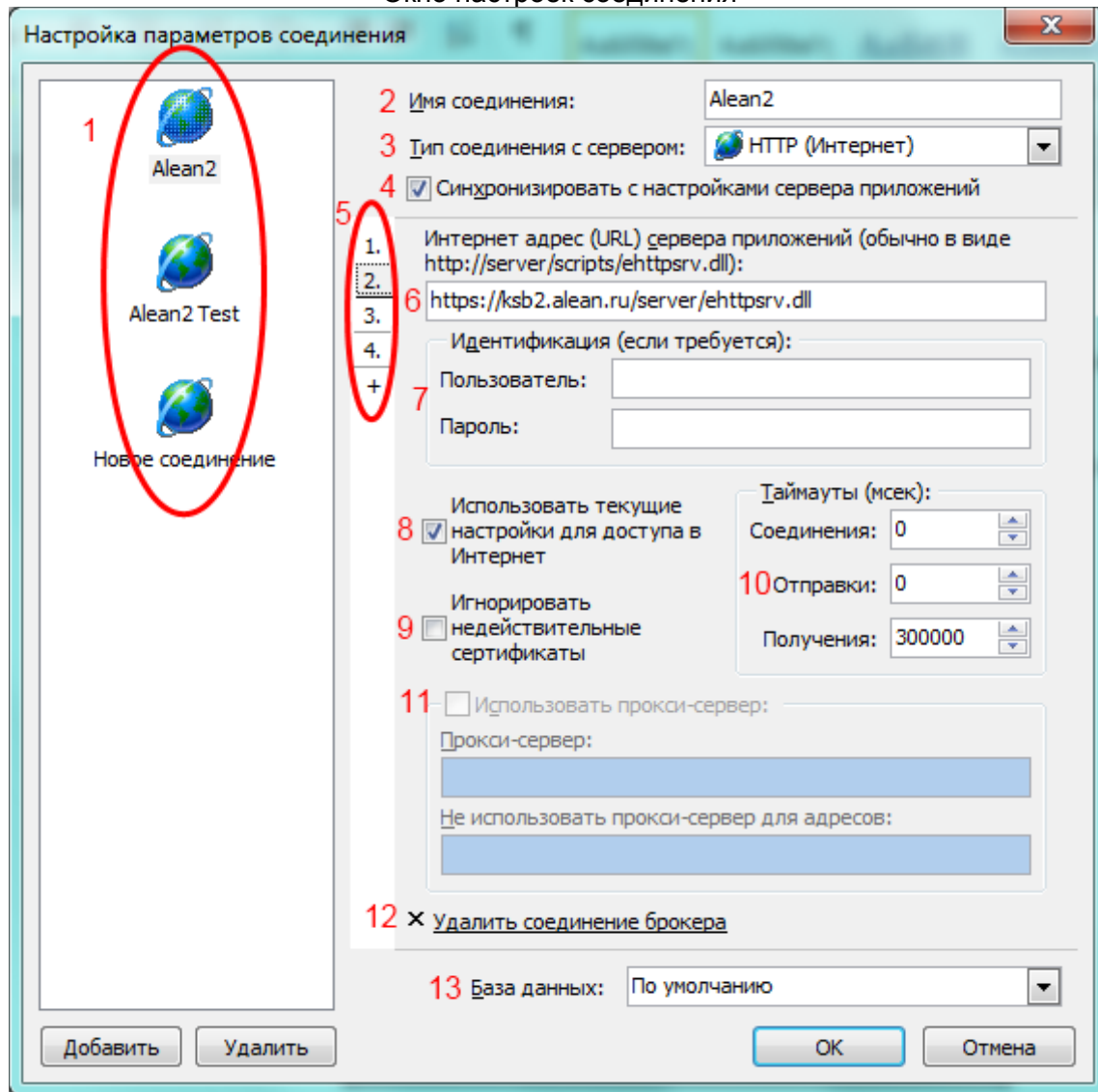


Окно настроек соединений ([рисунок](#)) состоит из:

1. Список соединений. В большинстве случаев достаточно одного. По умолчанию имеется соединение ALEAN2.
2. Имя конкретного соединения. Не имеет значения, нужно исключительно для удобства.
3. Тип соединения. Требуется тип «HTTP (Интернет)».
4. Синхронизация настроек соединения с сервером. Если «галка» установлена, то при любой удачной попытке соединения с сервером, будет загружена актуальная конфигурация соединения и следующее подключение будет уже с новой конфигурацией. Если требуется использовать какие-то свои особенные настройки, то это «галку» необходимо снять.
5. Вкладки адресов соединений. Кнопка «+» добавляет новую вкладку. Для работы достаточно успешного подключения к одному адресу, но для надёжности по умолчанию используется четыре адреса подключения. Также, для безопасности используется протокол HTTPS, но может быть использован и HTTP, например, если HTTPS блокируется провайдером. На момент написания инструкции актуальные адреса таковы:
 - <https://ksb1.alean.ru/server/ehttpsrv.dll>
 - <https://ksb2.alean.ru/server/ehttpsrv.dll>
6. Конкретный адрес соединения.
7. Не заполнять.
8. Если стоит «галка», то используется настройки соединения из Internet Explorer. Иначе можно будет задать отдельные параметры прокси-сервера (если требуются).

9. Если не стоит «галка» и используется протокол HTTPS, то программа установит соединение только с серверами, использующими доверенный сертификат. Если «галка» стоит, то игнорируются недействительные сертификаты и подключение произойдёт в любом случае. Имеет смысл использовать, если корпоративный прокси-сервер подменяет сертификат HTTPS-соединений или же в системе не устанавливаются обновления, связанные с сертификатами безопасности.
10. Настройки таймаутов. Имеют смысл только для HTTPS. По умолчанию значения: 0, 0, 300000.
11. Настройки прокси-сервера. Активно, если не стоит «галки» на 8. Если требуется, можно поставить «галку» на «Использовать прокси-сервер» и заполнить поле «прокси-сервер» в формате «сервер:порт».
12. Кнопка удаляет текущую вкладку.
13. База данных для подключения. Лучший вариант – «По умолчанию».

Окно настроек соединения



Удаление

Если по какой-то причине (например, для переустановки) необходимо удалить программу, то делается это так:

1. Для *Windows XP*:
«Пуск» - «Настройки» - «Панель управления» - «Установка и удаление программ»
Для *Windows 7*:
«Пуск» -> «Панель управления» -> «Удаление программы»
2. Для *КСБ Алеан*:
Выбрать в списке «КСБ Туроператора» и нажать кнопку «Удалить», в появившемся окне нажать «Да», по завершении удаления нажать «ОК».
Для *Рабочего места ОР*:
Выбрать в списке «Рабочее место ОР» и нажать кнопку «Удалить», в появившемся окне нажать «Да», по завершении удаления нажать «ОК».

Полное удаление

В некоторых случаях для решения каких-либо проблем, необходимо полное удаление программ. Для этого необходимо сначала произвести обычное удаление (см. [выше](#)), затем найти место установки программ (см. [Установка](#)) и удалить папку с программой. В случае установки в места по умолчанию, требуется удалить следующие папки:

- Для *КСБ Алеан*:
<папка_установки>\Electra\WebClient\{17F20F57-9C88-488A-A2D4-607020E367B1}
- Для *Рабочего места ОР*:
<папка_установки>\Electra\WebClient\{DBE96F33-DC17-41B2-8669-3A1BA0F949B5}

Частые проблемы

Синхронизация времени

При запуске программы появляется окно, сообщающее, что на компьютере неправильное время, после чего программа пытается синхронизировать время. С некоторой вероятностью у вас на компьютере неправильно установлено время. Если программа сама синхронизирует время и это время похоже на правильное, то проблема исчезает сама собой. Если программе это не удаётся, то ей не хватает прав для этого и вам необходимо выставить время самостоятельно.

Если программа синхронизирует время на какое-то неправильное, с разницей в часы, то у вас скорее всего установлен часовой пояс неправильно. Вам необходимо самостоятельно установить его на ваш.

Если вы считаете, что часовой пояс у вас стоит правильно, но программа всё равно пытается перевести время на неправильное, то скорее всего ваша операционная система не в курсе изменений в законодательстве, касающихся изменений часовых поясов.

Вам необходимо самостоятельно установить на операционную систему обновления либо средствами её самой, либо скачав и установив обновление вручную. На момент написания, актуальным было следующее обновление: [Накопительный пакет обновления часовых поясов для операционных систем Windows за декабрь 2011 г.](#)

Программа вообще не запускается

Программа либо вообще не запускается, либо пишет, что неправильно установлена, либо, что не хватает каких-либо файлов или ресурсов.

Для решения проблемы произведите [полное удаление](#), затем повторную [установку](#).

При установке или обновлении программы появляется сообщение, что нет доступа к файлам

При установке или обновлении программы появляется сообщение, что она не может произвести какую-либо операцию с каким-то файлом и предлагает выбрать из “повторить”, “пропустить” и “отменить”.

Для решения проблемы попробуйте установку в другое место. При установке, на экране выбора места установки ([рисунок](#)), нажмите кнопку «Обзор» и выберите папку, куда вы имеете права на запись (можно проверить это, заранее создав эту папку). После выбора нажмите «ОК» и следуйте обычным шагам установки.

Ошибка: “Не найден указанный файл”

Вам необходимо запустить браузер *Internet Explorer* и убедиться, что в нём не активирована функция “*Работать автономно*”. В зависимости от версии, эта функция может активироваться из разных мест. Обычно это меню “Файл” и там будет пункт “Работать автономно”. Если напротив него стоит “галочка”, то её надо убрать.

Ошибка: “Не найден указанный путь”

Ошибка появляется уже после ввода имени пользователя и пароля в ОС Windows Vista, Windows 7, Windows Server 2008 и Windows Server 2008 r2.

Для решения проблемы нажмите на ярлыке программы правой кнопкой мыши и в выпадающем меню выберите “Запустить от имени администратора”. Программа запустится нормально. После этого её можно закрыть и дальше уже запускать как обычно – всё должно работать.

Ошибка: “Вход в систему невозможен. Проверьте правильность имени пользователя и повторите попытку”

Сообщение появляется после ввода имени пользователя и пароля. Вы вводите неверную комбинацию имени пользователя и пароля.

Для решения проблемы проверьте раскладку на вашей клавиатуре, проверьте точность ввода имени пользователя и пароля (обязательно соблюдая заглавные и маленькие буквы). Если ничего не изменилось - обратитесь к менеджеру в отдел по работе с ТА или пришлите письмо с запросом пароля на sales@alean.ru. Менеджер поможет вам сменить или восстановить пароль.

Ошибка: “Вход в систему невозможен. Пользователь не является сотрудником компании”

Возможно, Вы используете вместо программы *КСБ Алеан* программу *Рабочее место ОР* или наоборот. Попробуйте установить другую программу и произвести вход из неё. Если это не помогло, возможно, ваша учётная запись заблокирована. Обратитесь к своему менеджеру в отдел по работе с ТА или напишите письмо с описанием проблемы на sales@alean.ru.

Ошибка: “Вход в систему невозможен”

Сообщение “Вход в систему невозможен” и следующей строкой одно из: “Необходим URL”, “URL должен быть в форме...”, “The server name or address could not be resolved”, “Not Found (404)”, “Неверный пакет данных”.

По какой-то причине программа не может подключиться к серверу. Проверьте [настройки соединения](#). Возможно, на вашем компьютере какие-то проблемы с доступом в интернет. Для проверки, вы можете взять один из адресов по умолчанию из [настройки соединения](#) и попробовать открыть в браузере *Internet Explorer*. Должна открыться пустая страница без каких-либо надписей и ошибок. Если так и происходит, то проверьте [настройку соединения](#).

Была установлена опция “Запомнить пароль и автоматически входить”, но теперь пароль сменился

Сразу после запуска программы ярлыком нажать и держать клавишу *Shift*. Должно появиться стандартное окно входа в систему, где можно изменить настройки и, в том числе, пароль.

У меня Линукс/Мак! Что делать?

Работа программы под операционными системами, отличными от Windows, не гарантируется. Однако, работа программы возможна в некоторых случаях. В каждом конкретном случае могут быть какие-то свои шаги для обеспечения работы программы, поэтому вам нужно обратиться к человеку, который настраивал вам компьютеры и занимается их поддержкой. Ему надо передать следующее: “Программу можно установить и запустить при помощи wine. Однако сразу она работать не будет и необходимо произвести какие-то настройки wine и доустановить какие-то библиотеки, на которые wine будет выдавать ошибки при установке/работе программы. Определить это придётся самостоятельно”. А так же пожелать ему удачи.

Если ничего не помогло

Напишите письмо с описанием проблемы на адрес support@alean.ru или it@alean.ru или позвоните по телефону (495) 780-99-72 доб. 604.

