

国聿软件 AHOOVA 用户安装文档

目录

- 1、软件介绍 1
- 2、安装环境 3
- 3、注意事项(必读)..... 3
- 4、安装系统 4
 - 开始安装 5
 - 选择安装目录 7
 - 配置数据库连接 8
- 5、加载配置数据 11
- 6、ITSM 服务的启动、停止 13
- 7、推荐的浏览器使用标准 13

1、软件介绍

国聿软件公司推出的新产品 AHOOVA 的设计与实现始终遵循 ITIL, 公司的首席设计师曾经多次去英国实地学习、考察 ITIL 在企业里面的应用。ITIL- IT Infrastructure Library(信息技术基础设施库), 是英国 OGC 推出的 ITSM 管理标准, 是管理 IT 运营和服务的最佳实践框架。

AHOOVA 帮助您的组织、单位为 IT 服务管理构建更好的流程。ITIL 的主要目标是使您公司或单位的信息技术与企业发展目标保持高度协调、一致。

AHOOVA 的特色功能：

- * 故障/请求管理（也包括请求、任务/工单分派/升级规则、SLA/SLM，针对不同的用户或部门提供不同级别的服务和达标标准，等等）
- * 邮件集成（通过邮件提交请求/工单，并能将所有往来邮件都附着在相应的请求记录里面）
- * 项目/任务/活动管理工具（与故障/请求管理、变更管理、完全集成在一起）
- * 用户门户（通过 **Web** 提交请求/工单、查询请求、任务/工单状态、搜索知识库）
- * AHOOVA 任务日历（IT 部门的人员登录系统后，可以看到与自己相关的任务日历。）
- * IT 技术人员、管理员和管理员组、工程师组、以及组织、机构中不同的角色、权限管理（账号和权限）
- * 配置项/资产管理（也包括局域网内部的服务器/工作站配置信息扫描的功能，可扩展字段可以由用户自定义，例如资产详情、软件许可、等等内容都可以自定义）
- * IT 工程师的工作量、绩效考察、终端用户的回访记录。
- * 知识库（面向用户或管理员的知识库，按类别及全文检索管理知识库）
- * 其它 ITIL 软件包 - **CMDB**、变更管理（可选功能模块）
- * 提醒和通知（支持所有确定日期的提醒和通知 - 电子邮件/手机短信；例如有新的请求、任务分配、变更审批申请等等。）

* 客户化定制能力（任何功能的表单里面，可扩展字段都可以由用户自定义。流程、规则也都可以由用户自定义。）

* 支持单点登陆（SSO）

* 跨平台能力（跨操作系统、跨数据库工具、跨浏览器）

* 报表工具（服务台、配置项/资产等等数据的统计分析）

* 多语言环境支持（目前支持简体中文、繁体中文、英文）

2、安装环境

操作系统：Window Server2003/Windows Server2008/Window xp/Windows 7

硬盘容量：200MB 以上

内存：512MB 以上

数据库：MySQL/SQLServer2000/SQLServer2005/SQLServer2008

3、注意事项(必读)

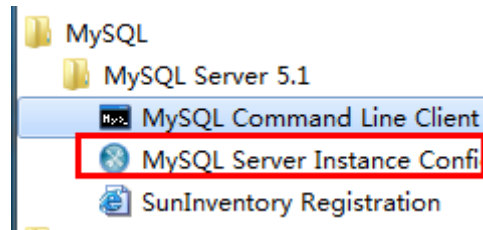
- 1、 确保数据库已经正确安装。
- 2、 确保数据库用户有创建数据表的权限，否则系统无法创建 AHOOVA 对应的数据表。
- 3、 使用 MSSQL 各版本时，请确认当期用户有创建数据库的权限。

4、 使用 MYSQL 需要确保语言版本是 UTF8。

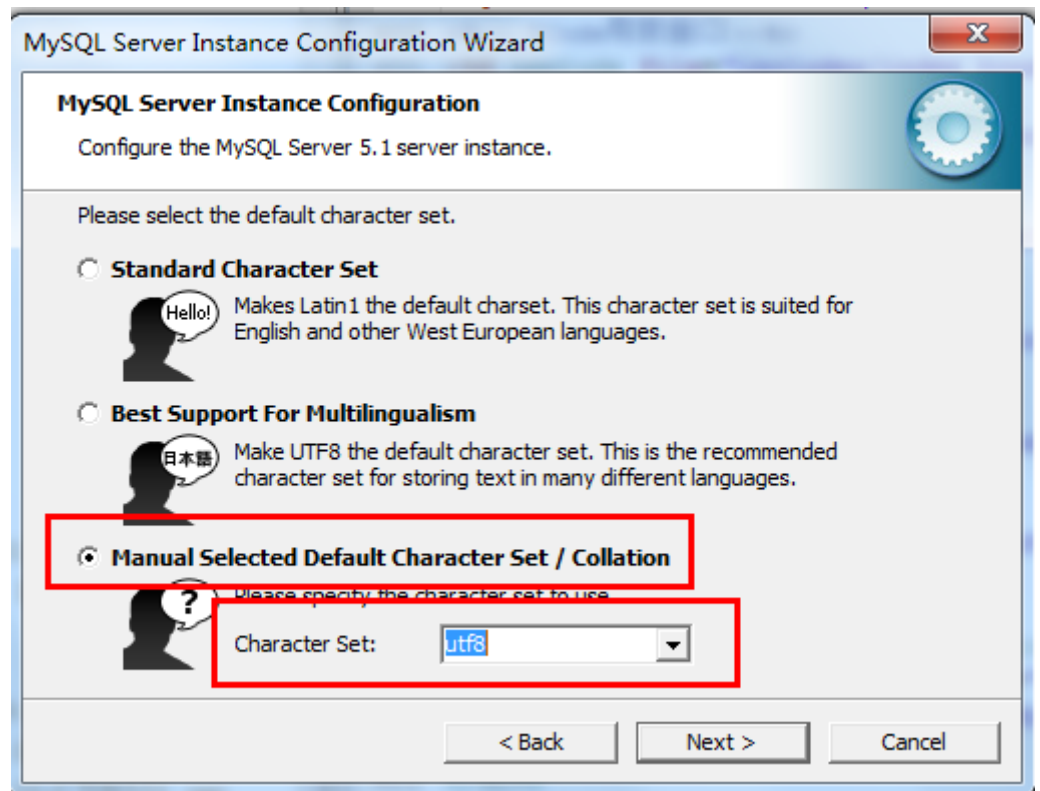
- 1) 查看方式：安装目录下 my.ini 文件，查看是否是：

default-character-set=utf8

2) 修改成 UTF8 步骤:



下一步直到以下窗口设置语言版本即可：如图下



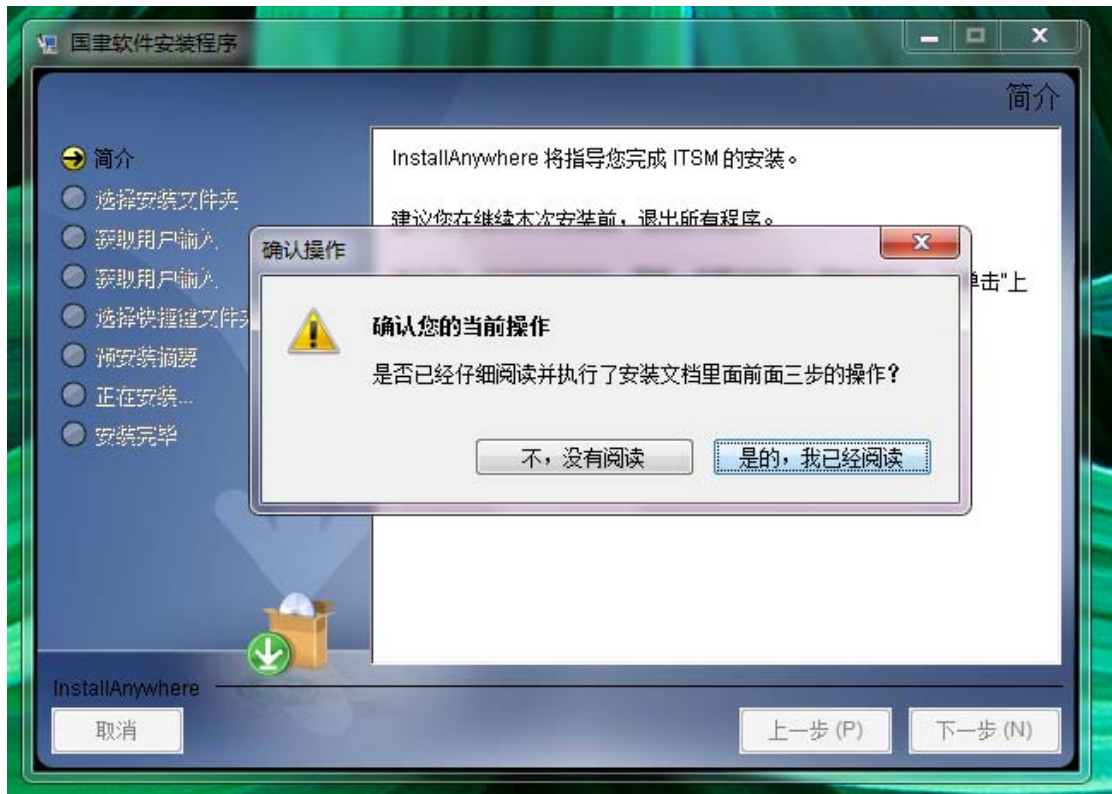
5、 软件要求使用 8080 端口，安装前请确认端口未被占用。

4、安装系统

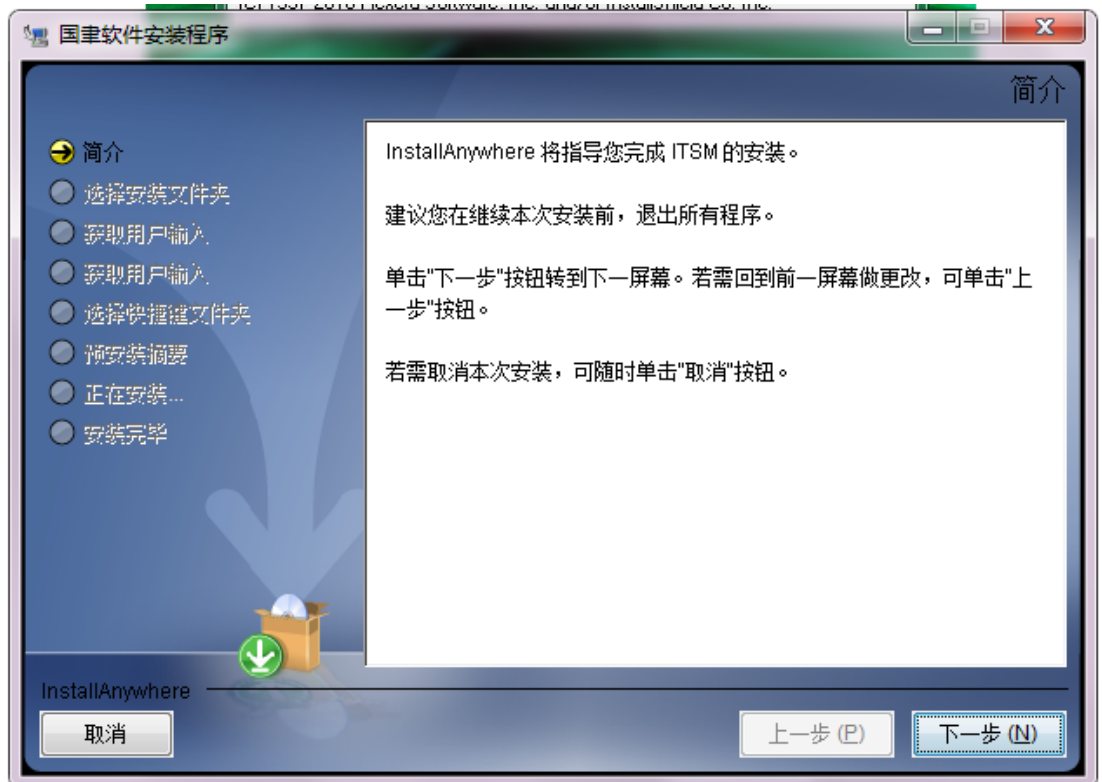
本安装包采取向导式安装，除去了手动配置 JAVA 环境、导入数据等麻烦。在安装的过程中，如果出现杀毒软件阻止的现象，请允许。

4.1 开始安装

安装准备，必须确认阅读了操作文档才能进行下一步。







4.2 选择安装目录



4.3 配置数据库连接



本软件支持 MySQL/SQLServer2000/SQLServer2005/SQLServer2008 数据库。

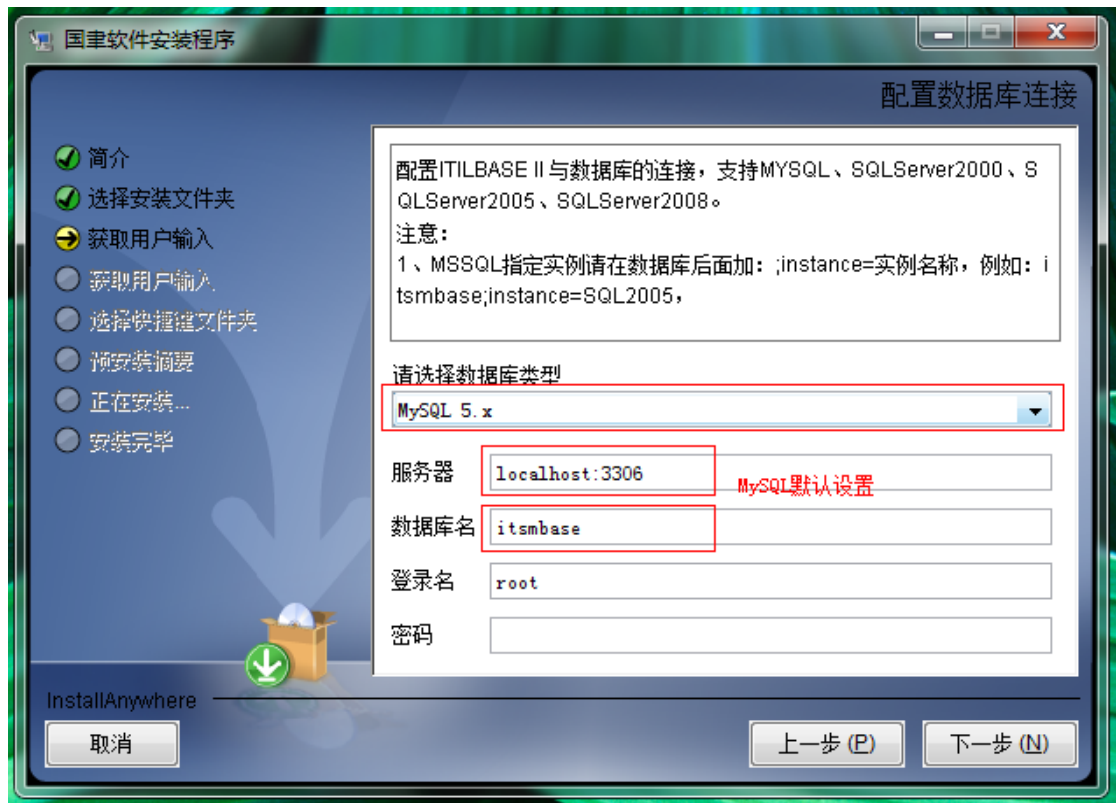
MySQL 数据库示例：

数据库类型：MYSQL
服务器：localhost:3306 （默认为 3306 可以省略）
数据库名：itsmbase
用户名：root
密码：root

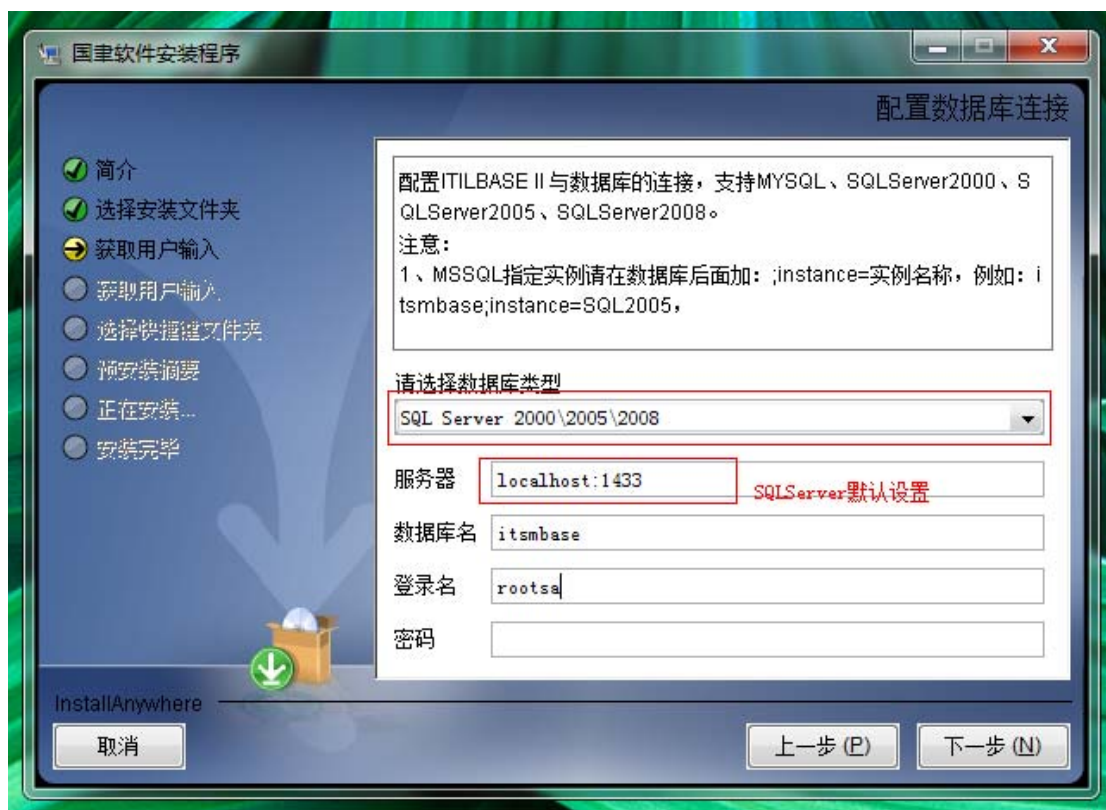
SQLServer2000/SQLServer2005/SQLServer2008 数据库：

数据库类型：MSSQL(2000、2005、2008)
服务器：localhost:1433 （默认为 1433 可以省略）
数据库名：itsmbase （如果包含实例名称请加：“;instance=XXX”）
用户名：sa
密码：123456

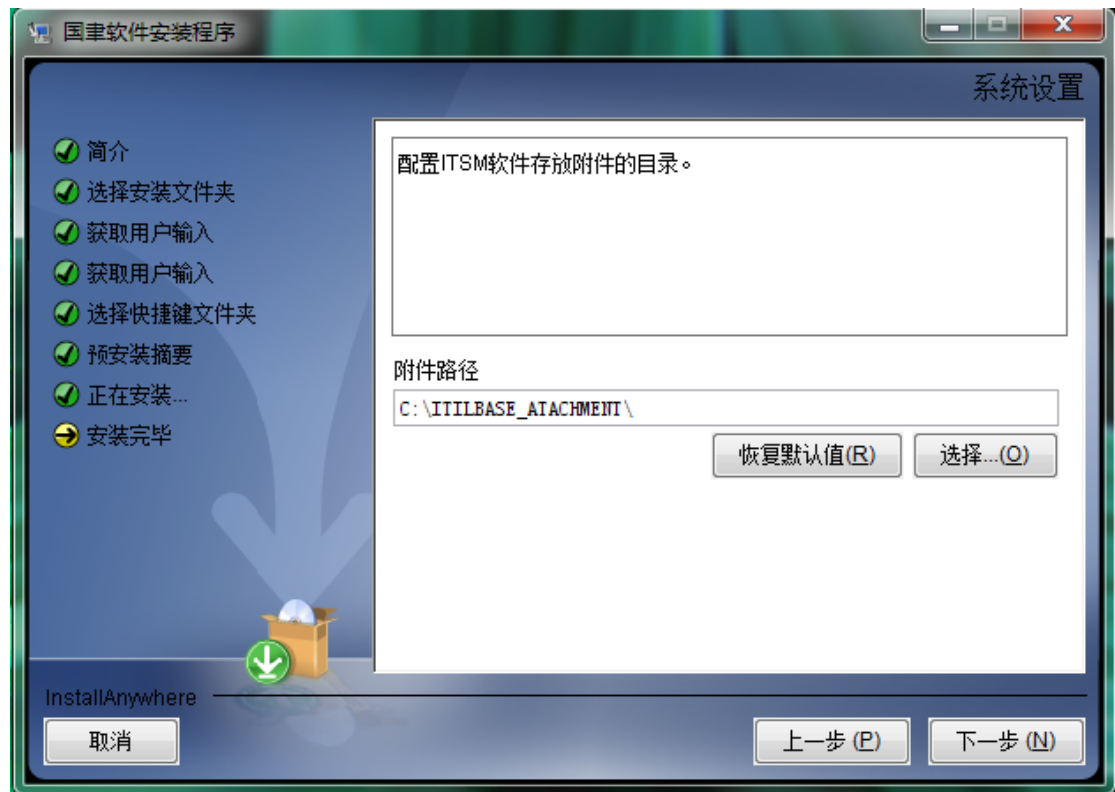
数据库示例：MySQL



数据库示例：SQLServer



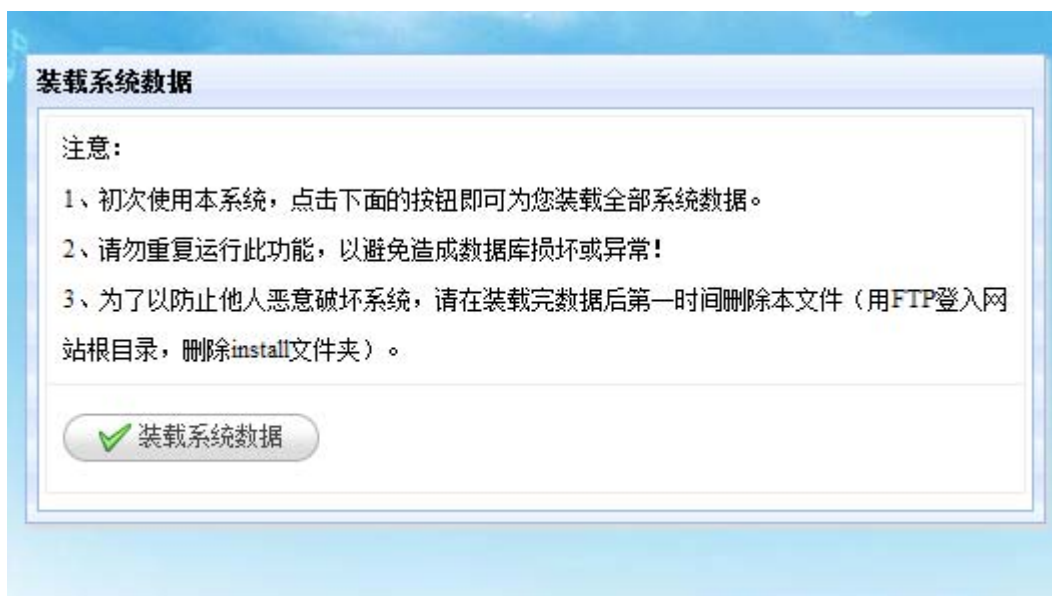
配置附件存放目录（软件中上传的附件存放目录）：



一直安装直到安装完成。

5、加载配置数据

系统安装完成以后，将会打开浏览器加载配置数据，如果浏览器未打开请使用 <http://localhost:8080/itsm-webapp/pages/install/> 手动运行加载配置数据。



点击装载数据，稍后数十秒，配置数据加载成功后将自动跳转到登录页面。



系统提供了三个可登录的用户：

登录账号：admin 密码：admin 角色：系统管理员

登录账号：technician 密码：technician 角色：技术员

登录账号：enduser 密码：enduser 角色：终端用户

到这里，安装已经全部完成，您可以使用 **admin** 登录去配置您的 AHOOVA ，如果安装中遇到问题，请联系我们。

6、ITSM 服务的启动、停止

1、通过服务进行启动与停止：

- 1)服务默认启动，不需进行任何设置即可使用
- 2)运行-services.msc-服务 Apache Tomcat Tomcat7
- 3)通过右键或以上方式进行启动、停止、重启即可

Apache Tomcat Tomcat7

[停止此服务](#)

[重新启动此服务](#)

2、通过 DOS 启动与停止：

- 1) 找到安装目录 BIN 文件夹
- 2) 启动：startup.bat
停止：shutdown.bat
- 3) 如果通过 DOS 启动，关闭 DOS 窗口后，服务立即停止

7、推荐的浏览器使用标准

IE9 或者 Google Chrome