

# Integr@

Manuale d'installazione

# Indice

Introduzione.....	3
1. Installazione del modulo Integr@.....	4
2. Formattazione delle e-mail.....	8

# Introduzione

Integr@ è il modulo che vi consente l'integrazione, nella vostra console SysAid, delle notifiche, degli allarmi e degli eventi provenienti da qualsiasi sistema esterno in formato e-mail.

L'IT è responsabile del corretto funzionamento di numerosi sistemi e strumenti, spesso vitali per la business continuity delle organizzazioni. Grazie a Integr@ la capacità d'integrazione di SysAid aumenta e gli amministratori possono così disporre di un'unica soluzione in cui convergono tutte le richieste di assistenza e gli allarmi dei sistemi per garantire un controllo continuo.

Qualsiasi e-mail di notifica gode delle funzionalità e degli automatismi SysAid: categorie, regole di priorità e di assegnazione sono alcune delle fondamentali funzioni che, automatizzate, facilitano le attività di gestione, soluzione e monitoraggio dell'intera struttura IT.

Questo manuale è scritto per gli amministratori allo scopo di assisterli in fase di installazione e configurazione del modulo Integr@.

BUONA INTEGRAZIONE !

Per maggiori informazioni, contattare il Centro di Supporto IRIMÌ [support@iriminet.it](mailto:support@iriminet.it)

# 1. Installazione del modulo Integr@

## 1.1 Download

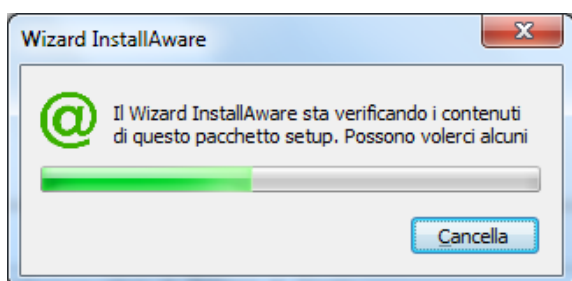
Una volta richiesto il modulo Integr@, si riceve una e-mail contenente il file di licenza temporanea e il link da cui scaricare il programma.

Link per download: <http://www.iriminet.it/file/integra/integra.exe>

Scaricare il file e salvarlo su una directory temporanea assieme al file di attivazione (Integractivation.xml) allegato all'e-mail.

## 1.2 Installazione via Wizard

Eeguire il file (Integr@.exe) precedentemente salvato e proseguire con l'installazione guidata.



Cliccare su **Next**.



Leggere i termini di licenza e spuntare la casella di accettazione delle condizioni.

Proseguire cliccando su **Next**.

### 1.3 Informazioni per l'installazione

Una volta accettate le condizioni, appare un form in cui inserire le informazioni affinché Integr@ possa collegarsi al server di posta elettronica per il monitoraggio della casella e-mail.

**E-mail address:** indirizzo di posta da monitorare

**E-mail user:** Utente per l'autenticazione alla casella di posta.

**User password:** Password di accesso (log-in) alla casella di posta.

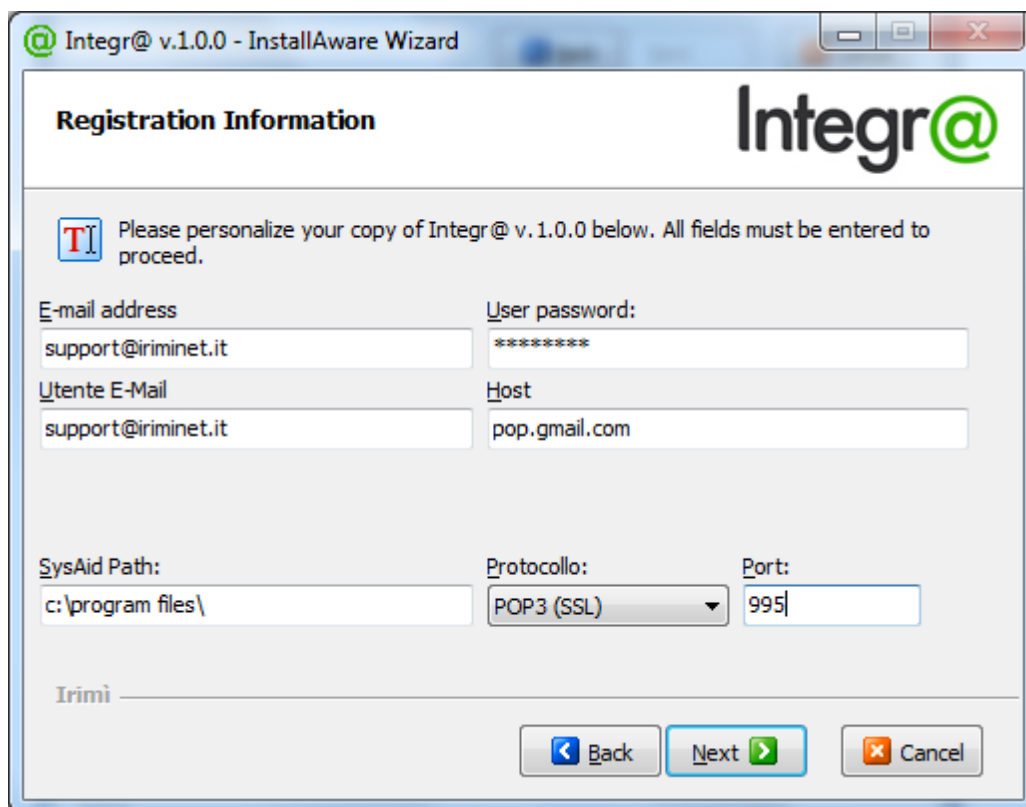
**Host:** Server di posta a cui ci si deve collegare per monitorare la casella di posta.

**SysAid Path:** Percorso assoluto dove si trova la directory SysAidServer (es. c:\program files\...)

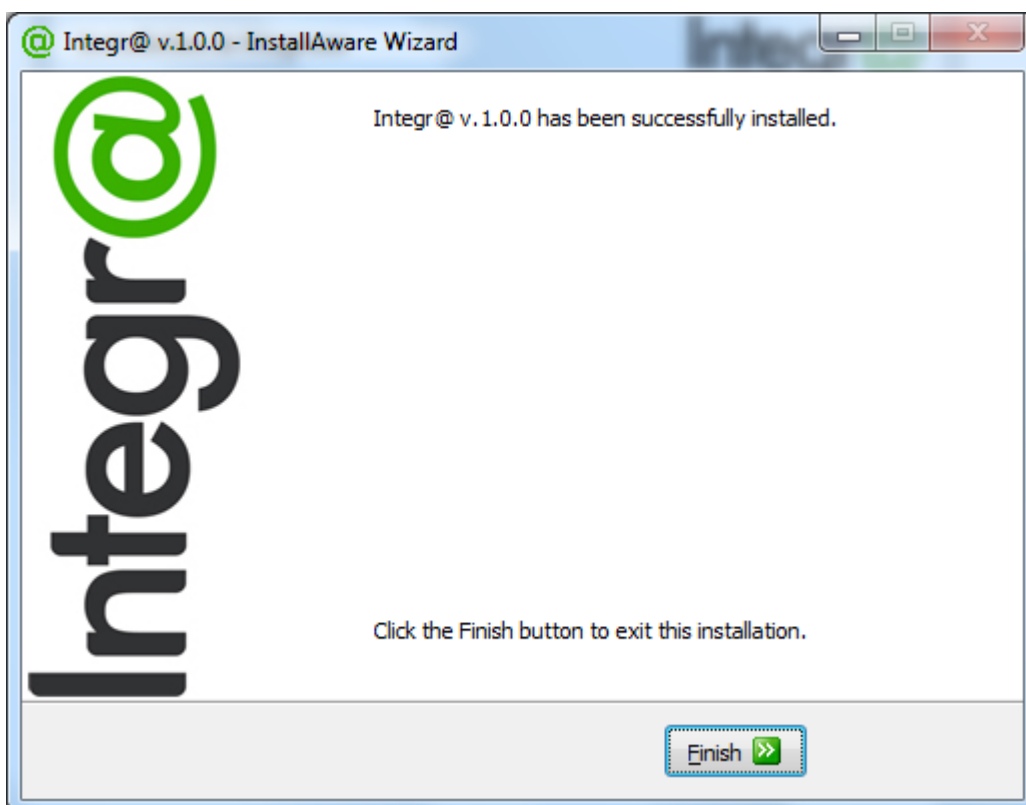


The screenshot shows a window titled "Integr@ v.1.0.0 - InstallAware Wizard" with a "Registration Information" header and the Integr@ logo. A message icon with the text "Please personalize your copy of Integr@ v.1.0.0 below. All fields must be entered to proceed." is displayed. The form contains several input fields: "E-mail address" and "User password" (top row), "Utente E-Mail" and "Host" (middle row), "SysAid Path:", "Protocollo:" (a dropdown menu), and "Port:" (bottom row). At the bottom, there are "Back", "Next", and "Cancel" buttons.

Esempio di form compilato:



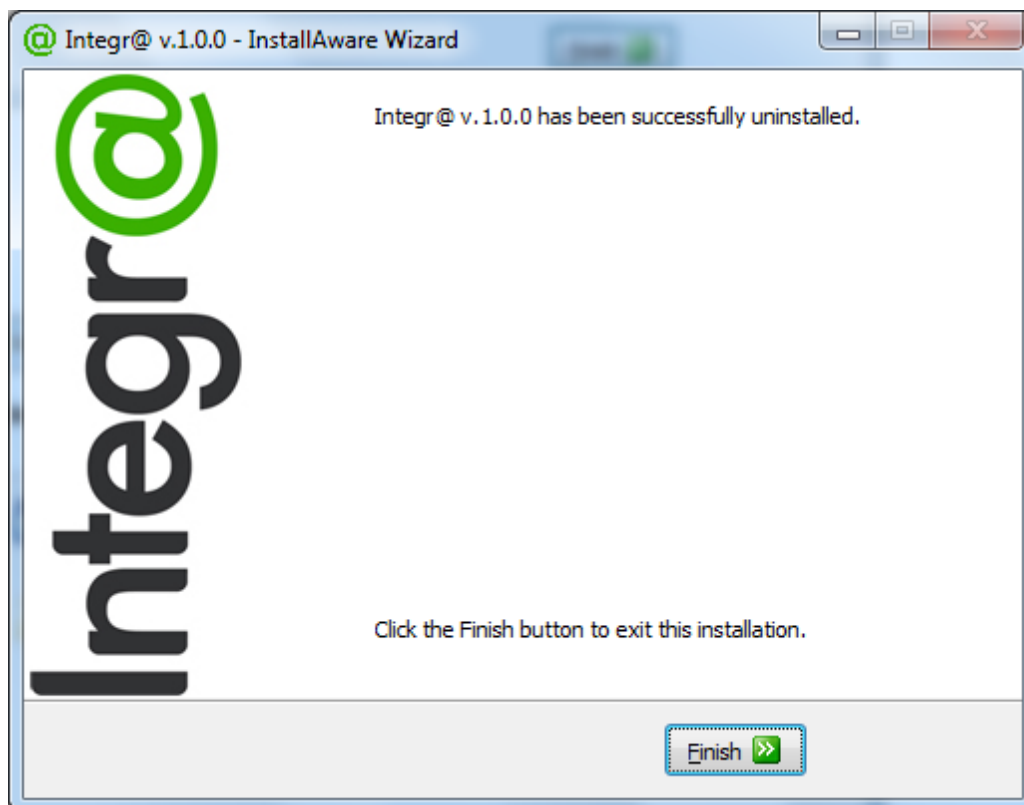
Al termine della installazione premere il tasto **Finish**.



### 1.3 Disinstallare il modulo Integr@

Nel caso si renda necessario disinstallare il modulo Integr@, accedere al Pannello di Controllo dal computer o server su cui è installato Integr@, e successivamente a Programmi, Disinstalla un programma.

Selezionare Integr@ e premere il pulsante Disinstalla.



Cliccare su **Finish** per uscire.

## 2. Formattazione delle e-mail

Affinché Integr@ possa aprire correttamente la richiesta di assistenza in SysAid a partire da un'e-mail proveniente da un sistema esterno, occorre che il contenuto dell'e-mail sia formattato secondo le istruzioni qui di seguito riportate.

### 2.1 Come formattare il contenuto

Assicurarsi che il contenuto dell'e-mail generate dai sistemi esterni contengano un contenuto (body dell'e-mail) strutturato secondo la seguente formattazione.

Campi Obbligatori	Spiegazione del campo
[descrizione]:	<i>Le informazioni qui riportate sono trascritte nel campo "Descrizione" della RA</i>
[categoria1]:	<i>Indicare la categoria di primo livello*</i>
[categoria2]:	<i>Indicare la categoria di secondo livello*</i>
[categoria3]:	<i>Indicare la categoria di terzo livello*</i>
[stato]:	<i>Valore numerico. Chiave della voce relativa riportata nella tabella Stato in SysAid**</i>
[urgenza]:	<i>Valore numerico. Chiave della voce relativa riportata nella tabella Urgenza in SysAid**</i>

L'oggetto dell'e-mail viene riportato nel campo "Titolo" della RA.

Tutti i campi sono obbligatori. Assicurarsi di rispettare la formattazione indicata nella colonna Campi Obbligatori.

\* Le categorie inserite nell'e-mail devono essere presenti tra le categorie SysAid. Per verificare l'impostazione, accedere a SysAid > Preferences > Help Desk Settings > Categories.

\*\* Per conoscere il valore numerico associato a un certo stato o livello di urgenza, accedere a SysAid > Customize > Lists e scegliere dal menu a tendina Urgency o Status per verificare i valori.