Документация Спецификация требований Synergy Showcase 0.1-alpha

unknown

2018-12-09T21:24:39Z

# Инструкция по установке приложения Arta Synergy SM

Важно! Для работы данного приложения требуется:

* установить Arta Synergy 3.15 wilkes и выше (инструкция по установке)
* установить Elasticsearch и Kibana (инструкция по установке)
* в подсистеме администрирования обновить БД и процессы, завести Системного пользователя (код пользователя - itsm\_service\_user) с ролями “Администратор” и “Методолог” (“Разработчик Synergy”)
* в разделе конфигуратора “Специальные справочники” в wilkes / “Формы завершения” в hamming создать новую форму завершения: тип - “Без результата”, код - “no\_result”, название - “Без подтверждения”, галочка “Требовать подтверждения результата” выключена

Arta Synergy SM устанавливается отдельным пакетом. Возможные варианты установки:

* Clean - полная установка приложения без демо-данных (“чистая” установка с загрузкой конфигурации и преднастроенных БД, хранилища, индексов Elasticsearch и Kibana, дашбордов)
* Install/Upgrade Configuration - установка приложения и загрузка его конфигурации (соответственно, без БД, хранилища, индексов и дашбордов)
* Manual - установка только приложения без автоматической загрузки конфигурации, дашбордов и всего остального

## Подключение репозиториев

Установочный пакет находится в репозитории *unstable*. В файле */etc/apt/sources.list* необходимо добавить либо раскомментировать следующую строку:

* *deb http://deb.arta.kz/tengri unstable main contrib non-free*

## Установка приложения

### Для установки приложения необходимо выполнить команду:

* *# apt-get update*
* *# apt-get install arta-synergy-apps-itsm*

В ходе установки необходимо выполнить следующее:

* Выбрать тип установки из предложенного списка
* Указать URL до Synergy, на котором производится работа (*например: http://192.168.1.172:8080/Synergy*)
* Ввести последовательно логин и пароль Системного пользователя

Для предотвращения дальнейшей нечаянной установки нестабильных версий пакетов из репозитория *unstable*, после установки *arta-synergy-apps-itsm* рекомендуется его закомментировать в том же файле */etc/apt/sources.list*.

### Для работоспособности личного кабинета необходимо

1. В файле */etc/nginx/sites-enabled/synergy-base* добавить следующее:

* location /itsm {
* allow all;
* proxy\_pass <http://127.0.0.1:8080/itsm>;
* proxy\_set\_header Host $host;
* proxy\_set\_header X-Real-IP $remote\_addr;
* }

1. Проверить наличие очередей и их слушателей для ITSM в двух файлах:

**/opt/synergy/jboss/standalone/configuration/standalone-onesynergy.xml**

<jms-queue name=»ItsmFormChangeQueue»>

<entry name=»java:jboss/queues/Integration/ItsmFormChangeQueue»/>

<durable>true</durable>

</jms-queue>

<jms-queue name=»ItsmBlockingQueue»>

<entry name=»java:jboss/queues/Integration/ItsmBlockingQueue»/>

<durable>true</durable>

</jms-queue>

<jms-queue name=»ItsmCallback\_1»>

<entry name=»java:jboss/queues/Integration/ItsmCallback\_1»/>

<durable>true</durable>

</jms-queue>

**/opt/synergy/jboss/standalone/configuration/arta/api-observation-configuration.xml**

<listener>

<queue>java:jboss/queues/Integration/ItsmBlockingQueue</queue>

<event>event.blocking.itsm.\*</event>

</listener>

<listener>

<queue>java:jboss/queues/Integration/ItsmBlockingQueue</queue>

<event>event.blocking.incident.\*</event>

</listener>

<listener>

<queue>java:jboss/queues/Integration/ItsmBlockingQueue</queue>

<event>event.blocking.problem.\*</event>

</listener>

1. Кроме того, удостоверьтесь, что конфигурационный файл */opt/synergy/jboss/standalone/configuration/itsm.properties* содержит следующие строки (только с Вашими данными):

* login=1
* password=1
* address=http://127.0.0.1:8080/Synergy
* public\_address=http://192.168.1.172:8080/Synergy

## После установки вариантом “Clean”

В Kibana:

* проверить, что всё загрузилось, в дашбордах отсутствуют визуализации, помеченные «!»

В Конфигураторе:

* проверить во внешних модулях “Аналитика по инцидентам” и “Аналитика по проблемам” адрес приложения: должна быть актуальная ссылка на дашборды Kibana (в результате установки она может быть не полностью корректная)

В клиентской части:

* проверить работоспособность обоих дашбордов
* для работоспособности уведомлений на почту клиентам при их создании в реестре “Контакты” необходимо заполнить и поле e-mail
* для работоспособности уведомлений о просрочке времени SLA необходимо заполнить поле e-mail в настройках каждого специалиста сервиса

## После установки вариантом “Install/Upgrade Configuration”

Если версия Synergy 4.0 hamming и выше, то предварительно импортировать приложение /opt/synergy/apps/itsm/itsm\_application.7zip

В подсистеме администрирования:

* обновить БД и процессы
* завести пользователей и орг.структуру, в которой будут:
* клиенты (которые будут инициировать создание заявок)
* специалисты сервиса (оператор и исполнитель для инцидентов, оператор/руководитель и исполнитель для проблем, исполнитель для изменений, сервисные команды)
* Системный пользователь (упоминался выше, обязательно должен быть назначен на должность)
* раздать права на внешние модули (в простом случае - всем специалистам сервиса, не клиентам)

В Конфигураторе:

* в форме “Инцидент” вставить значения оператора, исполнителя, системного пользователя по умолчанию
* в форме “Проблема” вставить значения ответственного менеджера, руководителя, системного пользователя по умолчанию
* в форме “Изменение” вставить значение ответственного менеджера по умолчанию
* раздать права на реестры (в простом случае - всем права на всё, кроме удаления, а группе «Admin» - полные права)
* раздать права на пункт меню создания “2. Создать инцидент” (в простом случае - всей организации и группе «Admin»)
* заменить во внешних модулях “Аналитика по инцидентам” и “Аналитика по проблемам” адрес приложения актуальной ссылкой на дашборды Kibana (достаточно изменить только IP-адрес и при необходимости порт)
* сбросить значения счетчиков, либо при необходимости создать свои шаблоны номеров для идентификаторов и применить их в соответствующих формах
* проверить, что во всех маршрутах реестра и шаблонах маршрута выбрана форма завершения “Без подтверждения” (упоминалась в начале инструкции)

В клиентской части:

* создать и заполнить одну запись в реестре “Настройки уведомлений” и после этого для всех групп закрыть доступ на создание и удаление в этом реестре (необходимо для корректной отправки уведомлений на почту)
* создать хотя бы по одной тестовой записи в реестрах “Инциденты” и “Проблемы” (необходимо для создания шаблонов индекса в Kibana)

В подсистеме администрирования:

* проиндексировать данные форм

В Kibana:

* создать 2 шаблона индекса: «r-itsm\_registry\_incidents» и «r-itsm\_registry\_problems»
* импортировать в Kibana (Management -> Saved Objects -> Import) конфигурацию их 2-х дашбордов из файла …/configuration/arta/apps/sm\_dashboards.json
* импортировать в Kibana (Management -> Saved Objects -> Import) конфигурацию из 27-и визуализаций из файла …/configuration/arta/apps/sm\_visualizations.json
* проверить, что всё загрузилось, в дашбордах отсутствуют визуализации, помеченные «!» (при этом возможно наличие визуализаций со значениями “0”, “?”, “No results found”, и это всё не является ошибкой)

В клиентской части:

* проверить работоспособность обоих дашбордов
* для работоспособности уведомлений на почту клиентам при их создании в реестре “Контакты” необходимо заполнить и поле e-mail
* для работоспособности уведомлений о просрочке времени SLA необходимо заполнить поле e-mail в настройках каждого специалиста сервиса

# Алфавитный указатель