
Read the Docs Template Documentation

Выпуск 0.1-alpha

Read the Docs

дек. 09, 2018

1	Подключение репозитория	3
2	Установка приложения	5
2.1	Для установки приложения необходимо выполнить команду:	5
2.2	Для работоспособности личного кабинета необходимо	5
3	После установки вариантом “Clean”	7
4	После установки вариантом “Install/Upgrade Configuration”	9

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 предустановленных 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 репозитория

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*

2.1 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`.

2.2 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;
}
```

2. 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>
```

3. 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 поле e-mail
- для работоспособности уведомлений о просрочке времени SLA необходимо заполнить поле e-mail в настройках каждого специалиста сервиса