Документация Руководство по внедрению Synergy Service 1.0-alpha

unknown

2022-11-02T07:04:15Z

# Содержание

* [1. Назначение документа](#goals.xhtml)
* [2. Методология внедрения](#methodology.xhtml)
	+ [2.1. Получение ресурсов (боевого и тестового стенда)](#methodology.xhtml#id2)
	+ [2.2. Установка и настройка системы](#methodology.xhtml#id3)
	+ [2.3. Кастомизация процессов по факту выявленных пожеланий](#methodology.xhtml#id5)
	+ [2.4. Обучение сотрудников работе в системе](#methodology.xhtml#id8)
	+ [2.5. Опытная эксплуатация](#methodology.xhtml#id9)
	+ [2.6. Запуск в промышленную эксплуатацию](#methodology.xhtml#id10)
* [3. Инструкция по установке Arta Synergy Service](#install-manual.xhtml)
	+ [3.1. Предварительные требования](#install-manual.xhtml#id1)
	+ [3.2. Подключение репозиториев](#install-manual.xhtml#id3)
	+ [3.3. Установка приложения](#install-manual.xhtml#id4)
* [4. Инструкция по первичной настройке](#First_configuration.xhtml)
	+ [4.1. В конфигураторе](#First_configuration.xhtml#id2)
	+ [4.2. В пользовательской подсистеме SYNERGY](#First_configuration.xhtml#synergy)
* [5. Структура продукта](#Product_structure.xhtml)
	+ [5.1. Как все устроено](#Product_structure.xhtml#id2)

# 1. Назначение документа

Целью создания данного документа является предоставление информации о конфигурации продукта, в частности, предоставление детализированного описания:

* созданных объектов
* произведенных настроек
* предполагаемого процесса работы в системе согласно назначению продукта.

Данный документ также может содержать дополнительные инструкции по возможным сценариям кастомизации существующей функциональности, советы и рекомендации.

# 2. Методология внедрения

## 2.1. Получение ресурсов (боевого и тестового стенда)

Характеристики серверов:

* Хранилище Jackrabbit
* Поисковые индексы Lucene
* 16 Гб ОЗУ
* Debian GNU/Linux (jessie, wheezy)
* CPU 8-core
* HDD/SSD с 10Гб свободного дискового пространства.

Предупреждение

Настоятельно рекомендуем развернуть тестовый стенд, полностью дублирующий конфигурацию системы боевого сервера, для диагностики и воспроизведения потенциальных проблем, тестирования обновления и изменений конфигурации.

## 2.2. Установка и настройка системы

Воспользуйтесь инструкциями данного документа для установки ([Инструкция по установке](http://rtd.lan.arta.kz/docs/synergy-service-rukovodstvo-po-vnedreniyu/ru/latest/install-manual.html) [http://rtd.lan.arta.kz/docs/synergy-service-rukovodstvo-po-vnedreniyu/ru/latest/install-manual.html]) системы на боевом и тестовом стендах.

## 2.3. Кастомизация процессов по факту выявленных пожеланий

1. Для выявления пожеланий по изменению стандартной конфигурации продукта, устанавливаемой по-умолчанию, рекомендуется провести демонстрацию всем заинтересованным лицам проекта, в том числе, конечным пользователем: сотрудникам первой и второй линии.
2. Все пожелания/замечания к продукту должны быть задокументированы и проанализированы на сложность и сроки адаптации продукта под данные требования.
3. В качестве вспомогательного инструмента к определению необходимых настроек в системе для реализации тех или иных пожеланий, рекомендуется ознакомиться со [Структурой продукта](http://rtd.lan.arta.kz/docs/synergy-service-rukovodstvo-po-vnedreniyu/ru/latest/Product_structure.html) [http://rtd.lan.arta.kz/docs/synergy-service-rukovodstvo-po-vnedreniyu/ru/latest/Product\_structure.html], а также [Руководством разработчика](http://rtd.lan.arta.kz/docs/guide/ru/minsky/) [http://rtd.lan.arta.kz/docs/guide/ru/minsky/]

Предупреждение

Настоятельно рекомендуем провести полное тестирование всех процессов, после произведения настроек конфигурации.

## 2.4. Обучение сотрудников работе в системе

1. Все сотрудники организации, которым в рамках проекта предполагается обучение, могут быть объединены в группы согласно осуществляемым ими ролям (диспетчеры, исполнители и т.д.)
2. Рекомендуем адаптировать руководство пользователя, представленное по-умолчанию, согласно произведенным изменениям конфигурации, оргстукртуе компании и прочей специфики проекта.
3. В первую очередь, должны быть обучены сотрудники, исполняющие основные роли в процессах, попадающих под опытную эксплуатацию

## 2.5. Опытная эксплуатация

1. Процесс опытной эксплуатации представляет собой имитацию полноценной работы системы в боевом режиме, но в меньших масштабах. Это может быть прогон основных боевых процессов на выделенном подразделении или на определенной категории документов.
2. Продолжительность процесса опытной эксплуатации зависит от масштабов проекта и количество внедряемых одновременно процессов.
3. Результатом опытной эксплуатации должен являться подтвержденный всеми заинтересованными сторонами факт готовности системы к использованию в промышленном режиме.
4. В случае выявления замечаний в ходе опытной эксплуатации, должны быть произведены соответствующие настройки в системе и измененные процессы должны быть протестированы повторно.

Примечание

Рекомендуем адаптировать руководство пользователя, представленное по-умолчанию, согласно произведенным изменениям конфигурации, оргстукртуе компании и прочей специфики проекта.

## 2.6. Запуск в промышленную эксплуатацию

# 3. Инструкция по установке Arta Synergy Service

## 3.1. Предварительные требования

Важно! Для работы системы требуется:

* установить Arta Synergy 4.1 minsky ([инструкция по установке](http://tdd.lan.arta.kz/docs/synergy/tags/minsky/admin-manual/html/install-and-setup.html#install-and-setup.install) [http://tdd.lan.arta.kz/docs/synergy/tags/minsky/admin-manual/html/install-and-setup.html#install-and-setup.install])
* в подсистеме администрирования обновить БД и процессы.

## 3.2. Подключение репозиториев

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

deb http://deb.arta.kz/tengri product-stable main contrib non-free

## 3.3. Установка приложения

Для установки приложения необходимо выполнить команду:

# apt-get update
# apt-get install arta-synergy-apps-service

В ходе установки необходимо выбрать тип установки из предложенного списка

Примечание

1. Вариант Clean **полностью удаляет все ранее установленные данные Synergy**, устанавливает приложение Synergy Project, автоматически загружает его конфигурацию и загружает дампы базы данных.
2. Вариант Install/Upgrade Configuration устанавливает приложение Synergy Project, автоматически загружает его конфигурацию и настраивает необходимые конфигурационные файлы.
3. Вариант Manual устанавливает приложение Synergy Project без автоматической загрузки конфигурации (т.е. только заменяет war-файлы).

Дальнейший ход установки зависит от выбранного типа установки:

* для варианта Clean:
	+ указать URL сервера Synergy, на котором производится работа (например: http://192.168.0.187:8080/Synergy)
	+ ввести пароль пользователя, имеющего root-права mysql, от имени которого будут применены дампы базы данных
	+ после завершения установки обязательно нужно выполнить полную переиндексацию форм, файлов и документов в Административном приложении Synergy.
* для вариантов Install/Upgrade Configuration и Manual:
	+ указать URL сервера Synergy, на котором производится работа (например: http://192.168.0.187:8080/Synergy):
	+ ввести последовательно логин и пароль Системного пользователя:

Внимание

Для предотвращения дальнейшей нечаянной установки нестабильных версий пакетов из репозитория unstable, после установки пакета arta-synergy-apps-project рекомендуется закомментировать этот репозиторий в файле /etc/apt/sources.list.

После установки приложения обязательно выполнить пункты ([Инструкция по первичной настройке](http://rtd.lan.arta.kz/docs/synergy-service-rukovodstvo-po-vnedreniyu/ru/latest/First_configuration.html) [http://rtd.lan.arta.kz/docs/synergy-service-rukovodstvo-po-vnedreniyu/ru/latest/First\_configuration.html])

# 4. Инструкция по первичной настройке

## 4.1. В конфигураторе

1. Внести организационную структуру.

Обязательно должны присутствовать сотрудники с ролями:

* Диспетчер
* Исполнитель
1. В организационной структуре обязательно должна присутствовать должность Клиент с кодом service\_clients
2. Добавить пользователей в группы service\_admin\_group и service\_client\_group и/или настроить и разграничить права на реестры по потребности.
3. Создать формы и реестры на виды услуг в папке orders в конфигурации

Примечание

Не рекомендуется использовать созданные для примере order1…order6 так как при обновлении ваши изменения на этих формах могут быть потеряны.

1. Создать формы завершения (В дополнительных настройках конфигуратора), ссылаясь на созданные формы: Форма завершения заявки и Форма подтверждения заявки (формы созданные по-умолчанию расположены в папке orders).
2. Проверить корректность указанных форм завершения (для автоматического перехода на следующий этап все формы завершения имеют опцию «не требовать подтверждения») для этапов в маршрутах реестра.

## 4.2. В пользовательской подсистеме SYNERGY

1. Заполнить реестр Услуги, указав коды форм и реестров, созданных в конфигураторе
2. Заполнить реестры Типы активов, Активы, Исполнители, Локации.

# 5. Структура продукта

## 5.1. Как все устроено

Система Synergy Service реализована на базе платформы ARTA SYNERGY, путем создания конфигурации, допускающей гибкую настройку объектов: форм, маршрутов, статусов и пр…

В системе Synergy Service реализованы следующие глобальные процессы и их подпроцессы:

* Портал самообслуживания
* Диспетчеризация заявок
* Исполнение заявок
* Управление каталогами услуг, активов, исполнителей

В конфигураторе приложение SynergyService состоит из следующих папок:

* assets - Активы и Локации
	+ Справочник видов активов
	+ Формы, реестры Активов
	+ Формы, реестры Локаций
* clients - объекты Документооборота
	+ Форма и реестр карточки клиента
* orders - Группы пользователей
	+ [``](#Product_structure.xhtml#id3)interpreter\_scripts``Скрипты для автоматической смены статусов
	+ Папки на каждую услугу, содержащие форму и реестр (в конфигурации по-умолчанию - их 6)
	+ Формы завршения заявки и подтверждения завершения заявки
	+ Счетчик и шаблон номера
	+ Справочник статусов исполнения заявок
* performers
	+ Форма и реестр карточек исполнителей
	+ Форма и реестр навыков исполнителей
	+ Форма и реестр полей исполнителей
* services - Услуги
	+ Форма и реестр услуг
* Группы:
	+ SynergyService - группа для объединения всех реестров
	+ service\_admin\_group - группа пользователей с полным доступом
	+ service\_client\_group - группа пользователей на портал (клиенты)

В конструкторе приложение SynergyService состоит из следующих страниц:

* auth\_page - Авторизация
* main\_page - Главная
* my\_orders - Мои заявки
* registration\_page - Регистрация

# Алфавитный указатель