
Read the Docs Template Documentation

Выпуск 1.0-alpha

Read the Docs

дек. 15, 2021

1	Назначение документа	1
2	Методология внедрения	3
2.1	Получение ресурсов (боевого и тестового стенда)	3
2.2	Установка и настройка системы	3
2.3	Кастомизация процессов по факту выявленных пожеланий	3
2.4	Обучение сотрудников работе в системе	4
2.5	Опытная эксплуатация	4
2.6	Запуск в промышленную эксплуатацию	4
3	Инструкция по установке Arta Synergy Service	5
3.1	Предварительные требования	5
3.2	Подключение репозитория	5
3.3	Установка приложения	5
4	Инструкция по первичной настройке	7
4.1	В конфигураторе	7
4.2	Разграничение доступа к услугам	8
4.3	В пользовательской подсистеме SYNERGY	8
5	Структура продукта	9
5.1	Как все устроено	9

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.

2.1 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](#)) 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](#), а также [Руководством разработчика](#)

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, оргструктуре 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, оргструктуре компании и прочей специфики проекта.

2.6 Запуск в промышленную эксплуатацию

Инструкция по установке Arta Synergy Service

3.1 Предварительные требования

Важно! Для работы системы требуется:

- установить Arta Synergy 4.1 minsky ([инструкция по установке](#))
- в подсистеме администрирования обновить БД и процессы.

3.2 Подключение репозитория

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 Service, автоматически загружает его конфигурацию и загружает дампы базы данных.

2. Вариант `Install/Upgrade Configuration` устанавливает приложение Synergy Service, автоматически загружает его конфигурацию и настраивает необходимые конфигурационные файлы.
 3. Вариант `Manual` устанавливает приложение Synergy Service 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-service` рекомендуется закомментировать этот репозиторий в файле `/etc/apt/sources.list`.

После установки приложения обязательно выполнить пункты ([Инструкция по первичной настройке](#))

Инструкция по первичной настройке

4.1 В конфигураторе

1. Внести организационную структуру.

Обязательно должны присутствовать сотрудники с ролями:

- Диспетчер
 - Исполнитель
2. В организационной структуре обязательно должна присутствовать должность Клиент с кодом `service_clients`
 4. Добавить пользователей в группы `service_admin_group` и `service_client_group` и/или настроить и разграничить права на реестры по потребности (как минимум, должен быть доступ на просмотр для реестра `service_registry_service`).
 5. Создать формы и реестры на виды услуг в папке `orders` в конфигурации
 6. Для реестров `orders` создать фильтры реестров (например, по статусам заявок), по которым будут автоматически сформированы фильтры в личном кабинете на портале. Рекомендуется использовать условие «содержит текущего пользователя».

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

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

9. Для реестров `orders` при необходимости настроить блокирующие процессы (пример настроен для `service_registry_order_1`):
- `event.blocking.interpreter.set.planFinishDate`: заполняет плановую дату `service_form_order_planFinishDate = service_form_order_date + service_form_order_duration` (время SLA в часах) с учетом режима обслуживания `service_form_order_timemode` (1 - по рабочему календарю, 2 - из расчета 24/7)
 - `event.blocking.interpreter.completion_time`: копирует время завершения с ФЗ заявки; с учетом режима обслуживания `service_form_order_timemode` вычисляет затраченное на выполнение время (в часах) в `service_form_order_spenttime`; в `service_form_order_overdue` записывает, просрочено ли решение.

4.2 Разграничение доступа к услугам

Для разграничения доступа к услугам на портале необходимо:

1. Дать нужным группам доступ на создание в реестре соответствующей услуги.
2. Дать нужным группам доступ на просмотр на фильтры соответствующих реестров (при необходимости создать фильтры).

4.3 В пользовательской подсистеме SYNERGY

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

5.1 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 - информация по клиентам**
 - Форма и реестр карточки клиента
- **completion_forms - формы завершения**
 - Формы завершения заявки, форма принятия в работу и подтверждения завершения заявки
- **interpreter_scripts - скрипты для автоматической смены статусов и работы с формами завершения**
- **orders - формы и реестры заявок**

- Папки на каждую услугу, содержащие форму и реестр (в конфигурации по-умолчанию - их 6)
 - 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