

# [К-4307] Организация поддержки

## [К-4296] Сайт технической поддержки

По умолчанию язык интерфейса сайта тех. поддержки определяется настройками Devprom (Администрирование - Настройки - Приложение). Пользователь может выбрать подходящий язык интерфейса самостоятельно, используя соответствующий селектор в верхнем меню на сайте тех. поддержки.

### Продукты

Когда продуктов много, перед созданием заявки, приложение запросит у пользователя выбрать сначала проект поддержки, а затем уточнить продукт. Чтобы эта функция заработала, необходимо отредактировать файл `/var/www/devprom/htdocs/co/bundles/Devprom/ServiceDeskBundle/Resources/config/parameters.yml` и указать там параметр следующим образом:

```
max_products_in_combo: 1
```

После чего необходимо очистить кеш приложения: Администрирование - Настройки - Приложение, кнопка "Очистить кеш".

## [К-4311] Кастомизация сайта и писем

Вы можете изменить внешний вид сайта, например, разместить логотип организации, изменить текст или добавить дополнительный текст. Также вы можете изменить содержимое писем, которые отправляются пользователям.

Для этого необходимо перейти к административному разделу и в меню Настройки - Тексты переопределить системные шаблоны.

№	Описание	Используется текст
1	Почтовое уведомление новому пользователю	Системный
2	Почтовое уведомление об изменениях в проекте в форме дайджеста	Системный
3	Почтовое уведомление о новом комментарии	Системный
4	Почтовое уведомление об изменении в проекте	Системный
5	ServiceDesk: шаблон страниц сайта тех. поддержки	Системный
6	ServiceDesk: уведомление о создании заявки	Системный
7	ServiceDesk: уведомление об изменении статуса заявки	Системный
8	ServiceDesk: уведомление о комментарии к заявке	Пользовательский
9	ServiceDesk: уведомление о сбросе пароля	Системный
10	ServiceDesk: уведомление о регистрации на сайте поддержки	Системный

## [К-4442] Настройка формы заявки

Вы можете скрыть лишние поля на форме заявки, например, убрать поле выбора продукта или

проекта поддержки. Для этого откройте на редактирование соответствующий текст и замените код:

```
{{ form_widget(form) }}
```

На код:

```
<div {{ block('widget_container_attributes') }}>
  {%- if form.parent is empty -%}
    {{ form_errors(form) }}
  {%- endif -%}
  <span style="display:none">
    {% if form.product %}
      {{ form_row(form.product) }}
    {% endif %}
    {% if form.project %}
      {{ form_row(form.project) }}
    {% endif %}
  </span>
  {{- form_rest(form) -}}
</div>
```

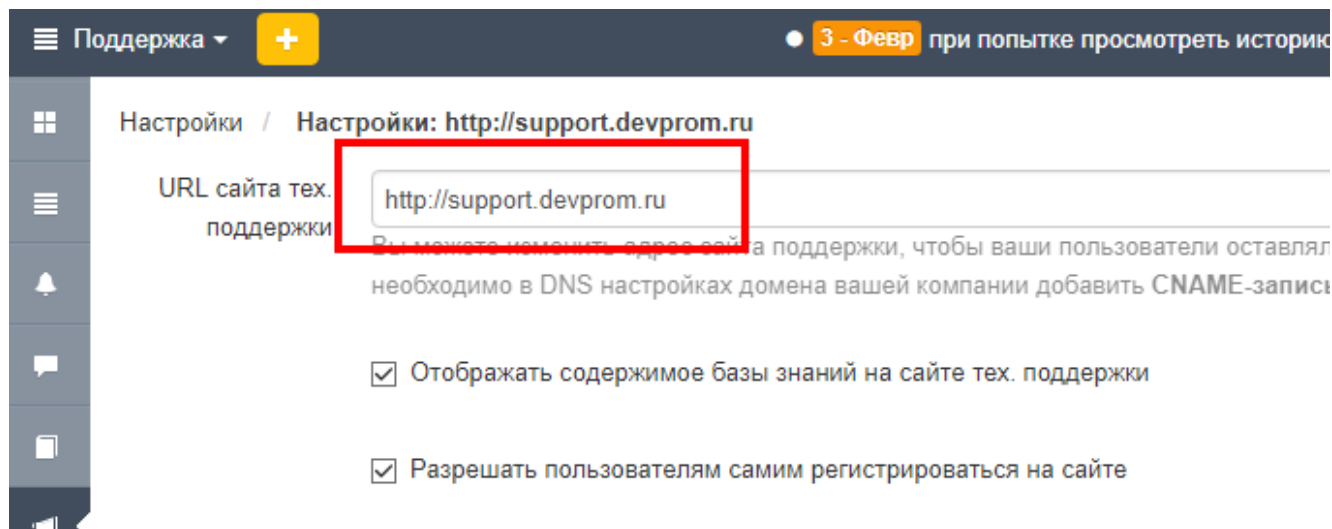
## [К-5220] Редактирование шаблонов

Вы можете отредактировать шаблон любой страницы сайта тех. поддержки, даже если он не доступен в разделе Тексты. Для использования вашего шаблона необходимо разместить копию файла по пути `htdocs/conf/templates/ru`

Важно, чтобы структура каталогов структуре каталогов в папке `htdocs/co/bundles/Devprom/ServiceDeskBundle/Resources/views`

## [К-4997] Использование отдельного сервера или доменного имени

В настройках проекта, в модуле Сайт тех. поддержки необходимо указать URL к адресу сайта:



### Сайт тех. поддержки в DMZ

Для предоставления доступа к сайту тех. поддержки широкому кругу пользователей можно разместить сайт в DMZ и проксировать запросы в основной экземпляр ALM, находящийся во

внутренней сети. Для этого можно использовать nginx в качестве прокси сервера со следующей конфигурацией:

```
server {
    listen      80;
    server_name helpdesk.company.ru;

    location / {
        proxy_pass      http://127.0.0.1:8120/servicedesk/;
        proxy_set_header Host $host;
    }
    location /servicedesk/ {
        proxy_pass      http://127.0.0.1:8120/servicedesk/;
        proxy_set_header Host $host;
    }
    location /co/ {
        proxy_pass      http://127.0.0.1:8120/co/;
    }
    location /scripts/ {
        proxy_pass      http://127.0.0.1:8120/scripts/;
    }
    location /plugins/ {
        proxy_pass      http://127.0.0.1:8120/plugins/;
    }

    proxy_connect_timeout    600;
    proxy_send_timeout       600;
    proxy_read_timeout       600;
    send_timeout             600;
}
```

### Сайт тех. поддержки на отдельном домене

Чтобы предоставить пользователям отдельное доменное имя для сайта тех. поддержки, необходимо настроить веб-сервер, создав там отдельный виртуальный хост:

```
<VirtualHost *:80>
    ServerName helpdesk.company.ru
    DocumentRoot /var/www/devprom/htdocs

    <Directory "/var/www/devprom/htdocs/">
        Options FollowSymLinks
        Order allow,deny
        Allow from all
        Require all granted
        RewriteEngine On

        RewriteCond %{REQUEST_URI} !/scripts.+
        RewriteCond %{REQUEST_URI} !/plugins.+
        RewriteCond %{REQUEST_URI} !/co/.+$
        RewriteCond %{REQUEST_URI} !(^/favicon.*|^/404|^/310|^/500.*)$
        RewriteCond %{REQUEST_URI} !/servicedesk\.php$
        RewriteCond %{REQUEST_URI} !/app/front\.php$
        RewriteRule ^.*$ /servicedesk/servicedesk.php [L,QSA]
    </Directory>
</VirtualHost>
```

## [К-5219] Авторизация на сайте тех. поддержки через LDAP

Для настройки авторизации пользователей сайта тех. поддержки через LDAP-каталог (например, Active Directory, ApacheDS и др.) откройте на редактирование файл `/var/www/devprom/htdocs/co/bundles/Devprom/ServiceDeskBundle/Resources/config/settings.yml` и

добавьте в конец следующие настройки:

```
fr3d_ldap:
  driver:
    host:          127.0.0.1
    port:          10389
    username:      uid=admin,ou=system
    password:      secret
    #useSsl:       true
    #useStartTls: true
  user:
    baseDn:        ou=system
    filter:        (&(objectClass=*))
    usernameAttribute: uid
    attributes:
      - { ldap_attr: uid, user_method: setUsername }
      - { ldap_attr: cn, user_method: setName }
      - { ldap_attr: mail, user_method: setEmail }

security:
  encoders:
    FOS\UserBundle\Model\UserInterface: sha512
  providers:
    chain_provider:
      chain:
        providers: [fos_userbundle, fr3d_ldapbundle]
    fos_userbundle:
      id: fos_user.user_provider.username_email
    fr3d_ldapbundle:
      id: fr3d_ldap.security.user.provider
  firewalls:
    main:
      pattern: ^/
      fr3d_ldap: ~
      provider: chain_provider
      form_login:
        default_target_path: /issues
        always_use_default_target_path: true
      logout: true
      anonymous: true
      http_basic: false
      remember_me:
        secret: secret
        lifetime: 31536000
        path: /
        always_remember_me: true
```

Отредактируйте параметры подключения к LDAP-каталогу:

Название параметра	Назначение параметра
fr3d_ldap.driver.host	Имя или адрес сервера с LDAP-каталогом
fr3d_ldap.driver.port	Номер порта LDAP-каталога, по умолчанию 389
fr3d_ldap.driver.username	DN-имя учетной записи, под которой будет осуществляться подключение к LDAP-каталогу для аутентификации пользователей
fr3d_ldap.driver.password	Пароль учетной записи, используемой для поиска в каталоге
fr3d_ldap.driver.useSsl	Раскомментируйте строку, если необходимо использовать подключение к

Название параметра	Назначение параметра
	LDAP-каталогу по протоколу ldaps.  При использовании самоподписных сертификатов, может потребоваться явно указать пути расположения корневого сертификата. Это можно сделать в настройках PHP, в файле /etc/php7.4/apache2/conf.d/devprom.ini необходимо добавить два параметра:  openssl.cafile=/var/www/devprom/devprom_ru.pem openssl.capath=/var/www/devprom
fr3d_ldap.driver.useStartTls	Раскомментируйте строку, если ваш LDAP поддерживается подключение через START TLS
fr3d_ldap.user.baseDn	Общая часть DN-имен (имя каталога) в LDAP
fr3d_ldap.user.filter	Фильтр запроса поиска учетных записей при аутентификации
fr3d_ldap.user.usernameAttribute	Атрибут в каталоге, используемый для уникальной идентификации пользователей (uid или sAMAccountName)

Пример настройки подключения к LDAP для случая использования Active Directory:

```
fr3d_ldap:
  driver:
    host: "ad.loc",
    port: 389,
    username: "CN=DevProm,OU=Service,OU=Domain Users,DC=company,DC=loc",
    password: "*****"
  user:
    baseDn: "DC=company,DC=loc",
    filter: "(objectClass=*)",
    usernameAttribute: samaccountname,
    attributes: [{ ldap_attr: samaccountname, user_method: setUsername },
{ ldap_attr: mail, user_method: setEmail },{ ldap_attr: displayName, user_method: setName }] }
```

Чтобы запретить пользователям самостоятельно регистрироваться на сайте и запрашивать ссылку для сброса пароля, установите параметры **registration\_enabled** и **resetting\_enabled** в значение **false**. Эти параметры расположены в начале файла

/var/www/devprom/htdocs/co/bundles/Devprom/ServiceDeskBundle/Resources/config/parameters.yml

Для получения дополнительной отладочной информации, для диагностики подключения к LDAP в частности, настройте расширенное логирование - измените level на debug как показано ниже в файле /var/www/devprom/htdocs/co/bundles/Devprom/ServiceDeskBundle/Resources/config/config.yml

```
monolog:
  handlers:
    applog:
      type: rotating_file
      path: "%kernel.logs_dir%/servicedesk_system.log"
      level: debug
      max_files: 5 # Set up to keep log files for 5 recent days only
```

Чтобы изменения вступили в силу, необходимо очистить кеш приложения. Для этого перейдите в Администрирование - Настройки - Приложение и нажмите кнопку "Очистить кеш".