

Организация поддержки

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:

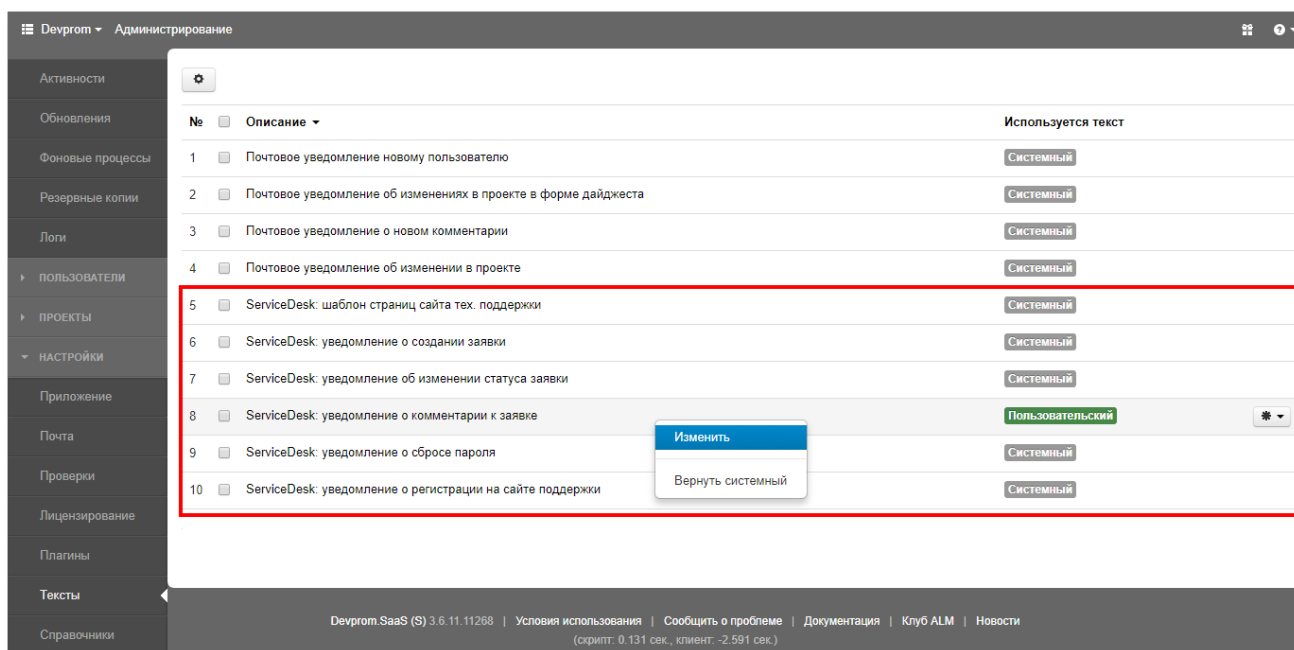
```
max_products_in_combo: 1
```

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

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 изменении 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

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>
```

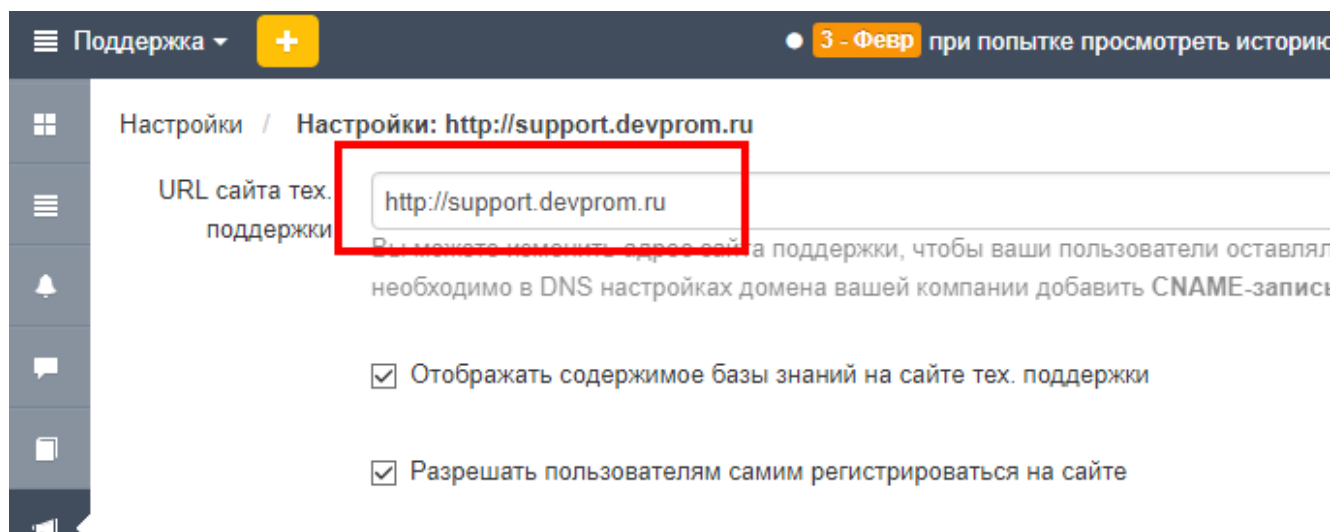
Редактирование шаблонов

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`

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>
```

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 LDAP-каталогу по протоколу ldaps. При использовании самоподписных сертификатов, может потребоваться

Название параметра	Назначение параметра
	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".