



# Интеграция IBM Rational ClearQuest и HP Service Desk

Компания CM-Консалт  
Москва, 2007 год

Шамрай Александр  
[www.cmcons.com](http://www.cmcons.com)  
A.Shamray@cmcons.com



# Предпосылки

- **Наличие систем (управление ИТ-сервисами и Управление изменениями) сходных по части функциональности, но различные по областям применения**
- **Не желательная необходимость работы в двух системах, в ручную перенося информацию**
- **Затраты связанные с сопровождением большего количества рабочих мест по системам**
-



# Цели

- **Автоматизировать процесс передачи данных двух систем**
- **Разработать технологию работы с сущностями двух систем, в режиме интеграции**

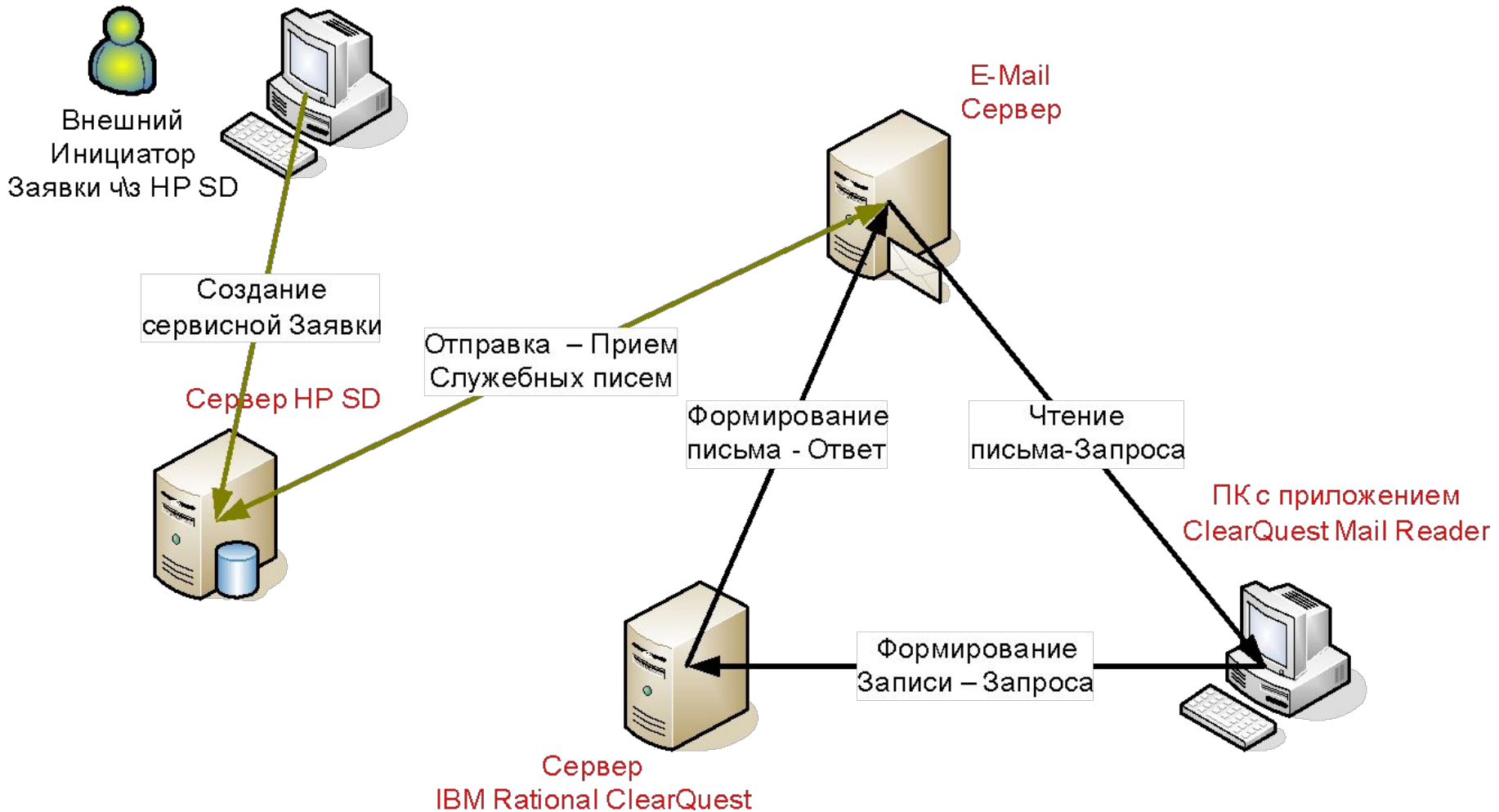


# Решение



## **Интеграция систем IBM Rational ClearQuest и HP Service Desk**

# Схема интеграции





# Сценарий

1. Создание Service Call (Заявка) в системе HP SD с выбором признаков принадлежности к запросам реализуемым в системе ClearQuest (вид сервисов)
2. Создание почтового сообщения с данными «Заявки», для ClearQuest
3. Прием почтового сообщения «модулем чтения почты ClearQuest»
4. Создание записи «Запрос» в системе ClearQuest на основе почтового сообщения с данными «Заявки»
5. Формирование почтового сообщения для системы HP SD о создании записи и предоставление идентификатора и состояния «Запроса»
6. Изменение записи «Заявка» в системе HP SD в соответствии с состоянием «Запроса» (в рамках ЖЦ)



# Создание Service Call (Заявка) в системе HP SD

Идент. номер: 40 758

**Статус**: Зарегистрирована

Время регистрации: 17/12/07 13:45

Запись создал: cgsd

Клиент: [ ]

Организация: [ ]

Продукт: [ ]

**Сервис**: 101. Учёт и отчётность в до

Уровень obs...: Стандартный (8 x 5)

Соглашение: [ ]

Контактный тел.: 314-860

Текст: [ ]

**Описание**

Доработать отчет

Дополнительная информация

№ телефона: 314-860

Основное | Одобрение | Наряды | Отношения | Планирование | История

Влияние: [ ]

Приоритет: [ ]

Предельный срок: [ ]

Окончание работ: [ ]

Назначено

Раб.Группе: [ ]

Сотруднику: [ ]

Подробнее: [ ]

Папка: [ ]

**Тип**: Запрос на изменение (RFC) / Изменение в програм

Классификация: [ ]

Способ обращения: [ ]

Код закрытия: [ ]

FAQ

Часто задаваемый вопрос

Группа: [ ]

- Внесена Заявка в системе HP SD, с начальным статусом «Зарегистрирована», и с выбранным сервисом, который относит данную заявку к процессу разработки ПО с применением системы УИ ClearQuest



# Создание почтового сообщения с данными «Заявки», для ClearQuest



```
Пн, 17/12/2007 13:59:39 <SMTP> Characterset: windows-1251
Пн, 17/12/2007 13:59:39 <System> ServerGui Buffer full, cleared ServerGui logfile Monitor window
Пн, 17/12/2007 13:59:39 <SMTP> Ended parsing duration: 1703 ms
Пн, 17/12/2007 14:17:51 <SMTP> Send mail to:
Пн, 17/12/2007 14:17:51 <SMTP> Server      : 10.1.3.3 port: 25
Пн, 17/12/2007 14:17:51 <SMTP> From      :
Пн, 17/12/2007 14:17:51 <SMTP> From alias :
Пн, 17/12/2007 14:17:51 <SMTP> Reply to  :
Пн, 17/12/2007 14:17:51 <SMTP> CC        :
Пн, 17/12/2007 14:17:51 <SMTP> BCC       :
Пн, 17/12/2007 14:17:51 <SMTP> Subject   : New ServiceCall
Пн, 17/12/2007 14:17:51 <SMTP> Body      : ServiceCall: 40758
Наименование: Доработать отчет
```

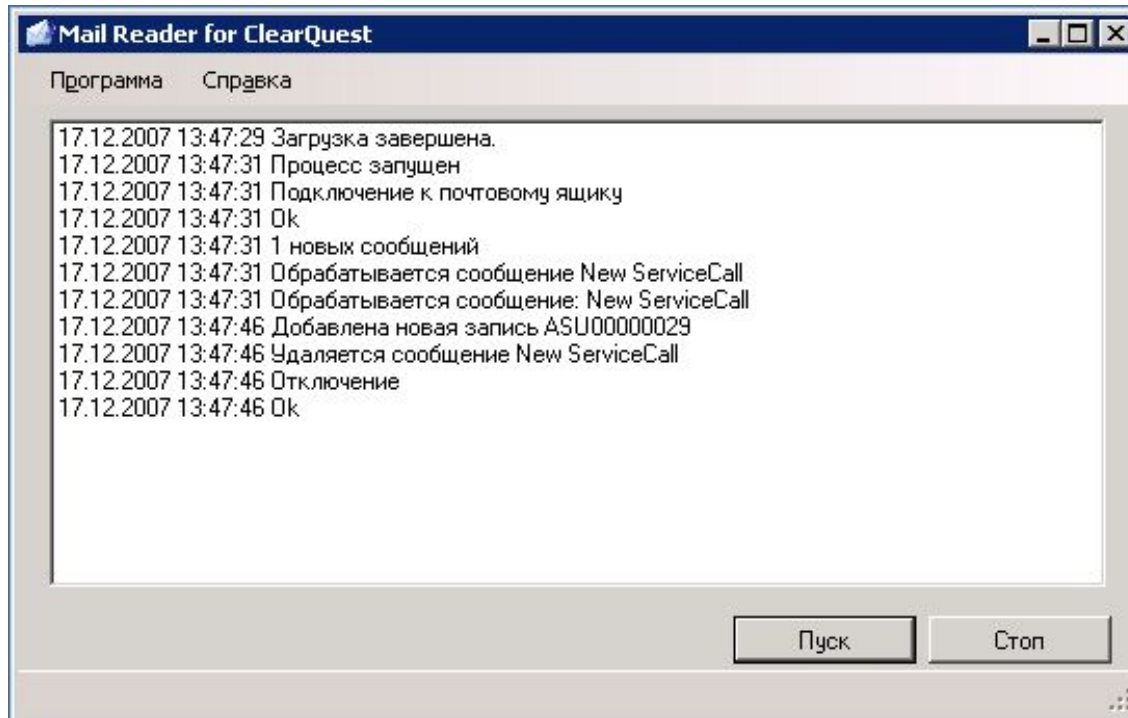
```
Продукт: Rational
Источник: ServiceDesk
Тип_запроса: Сервисный
<---cqsd-->
№ телефона: 314-860
314-860
---->
```

- Система HP SD формирует почтовое сообщение определенного формата в соответствии с определенными и настроенными правилами, и отправляет на указанный почтовый ящик, для импорта в стороннюю систему, в нашем случае ClearQuest





# Прием почтового сообщения «модулем чтения почты ClearQuest»



- Модуль чтения почты идентифицирует сообщения принадлежащие системе ClearQuest и вносит в систему новую запись, которая ассоциируется с заявкой из HP SD



# Создание записи «Запрос» в системе ClearQuest на основе почтового сообщения с данными «Заявки»



View Запрос ASU00000029

<input type="checkbox"/> Дочерние	<input type="checkbox"/> Примечание	<input type="checkbox"/> Файлы	<input type="checkbox"/> История
<input type="checkbox"/> Запрос	<input type="checkbox"/> Планирование и реализация	<input type="checkbox"/> Заказчик	

Идентификатор : ASU00000029

Инициатор : Администратор Ч.И.

Состояние : **Внесено**

Дата инициации : 17/12/2007 13:47:35

Тип запроса : Сервисный

Идентификатор внешней системы : 40758

Наименование : Доработать отчет

Детальное описание :  
cqsrd->  
№ телефона: 314-860  
314-860

Buttons: OK, Cancel, Print Record, Actions

- В системе ClearQuest добавлена новая запись сущности «Запрос». Запись внесена с начальным состоянием «Внесено»



- После внесения запись в систему ClearQuest из HP SD, приложение ClearQuest формирует ответное сообщение для HP SD, с указанием идентификатора созданной записи.



# Формирование почтового сообщения для системы HP SD о создании записи и предоставление идентификатора и состояния «Запроса» 2/2



View Запрос ASU00000029

<input type="checkbox"/> Дочерние	<input type="checkbox"/> Примечание	<input type="checkbox"/> Файлы	<input type="checkbox"/> История
<input type="checkbox"/> Запрос	<input type="checkbox"/> Планирование и реализация	<input type="checkbox"/> Заказчик	

Идентификатор : ASU00000029      Состояние : Рассмотрение

Инициатор : Администратор Ч.И.      Дата инициации : 17/12/2007 13:47:35

Тип запроса : Сервисный      Идентификатор внешней системы : 40758

Наименование : Доработать отчет

Детальное описание :  
cqsd-->  
№ телефона: 314-860  
314-860

Buttons: OK, Cancel, Print Record, Actions

В системе ClearQuest запрос переводится в состояние «Рассмотрение», ей назначается исполнитель, после чего, система ClearQuest формирует почтовое сообщение которое содержит новые характеристики



# Изменение записи «Заявка» в системе HP SD в соответствии с состоянием «Запроса» (в рамках ЖЦ) 1/5

Идент. номер: 40 758  
Статус: Зарегистрирована  
Время регистрации: 17/12/07 13:45  
Запись создал: cqsд

Клиент: [ ]  
Организация: отд. методологии и проект нефть

Продукт: [ ]  
Сервис: 101. "Учёт и отчётность в до  
Уровень obs...: Стандартный (8 x 5)  
Соглашение: [ ]

Основное | Одобрение | Наряды | Отношения | Планирование | История

Влияние: [ ]  
Приоритет: [ ]  
Предельный срок: [ ]  
Окончание работ: [ ]

**Назначено**  
Раб.Группе: **РБГРП**  
Сотруднику: **Исполнитель по заявке**  
Подробно: Статус Назначения: Новое  
От Раб.Группы: Администрирование SD  
От Сотрудника: cqsд

Папка: [ ]  
Тип: Запрос на изменение (RFC) / Изменение в програм  
Классификация: [ ]

**HP SD  
модифицирует  
существующую  
заявку  
согласно  
полученным  
(измененным)  
данным**



# Изменение записи «Заявка» в системе HP SD в соответствии с состоянием «Запроса» (в рамках ЖЦ) 2/5



View Запрос ASU00000029

Дочерние  Примечание  Файлы  История  
 Запрос  Планирование и реализация  Заказчик

Идентификатор : ASU00000029  
Инициатор : Администратор Ч.И.  
Состояние : **Принято**  
Дата инициации : 17/12/2007 13:47:35

Тип запроса : Сервисный  
Идентификатор внешней системы : 40758

Наименование : Доработать отчет

Детальное описание :  
cqsrd->  
№ телефона: 314-860  
314-860

OK  
Cancel  
Print Record  
Actions ▼

- Запрос переведен в состояние «Принято»



# Изменение записи «Заявка» в системе HP SD в соответствии с состоянием «Запроса» (в рамках ЖЦ) 3/5



Идент. номер	40 758
Статус	Исполняется
Время регистрации	17/12/07 13:45
Запись создал	cqsd
Клиент	
Организация	отд методологии и проект нефт
Продукт	
Сервис	101. "Учёт и отчётность в до
Уровень обс	Стандартный (8 x 5)

Основное	Одобрение	Наряды	Отношения	Планирован
Влияние				
Приоритет				
Предельный срок				
Окончание работ				
Назначено				
Раб.Группе	РБГРП			
Сотруднику	Исполнитель по заявке			
Подробнее	Статус Назначения: Принято От Раб.Группы: Администрирование SD От Сотрудника: cqsd			
Папка				

В системе HP SD,  
заявка меняет  
статус на  
«Исполняется»



# Изменение записи «Заявка» в системе HP SD в соответствии с состоянием «Запроса» (в рамках ЖЦ) 4/5



View Запрос ASU00000029

<input type="checkbox"/> Дочерние	<input type="checkbox"/> Примечание	<input type="checkbox"/> Файлы	<input type="checkbox"/> История
<input type="checkbox"/> Запрос	<input type="checkbox"/> Планирование и реализация	<input type="checkbox"/> Заказчик	

Идентификатор : ASU00000029      Состояние : **Закрью**

Инициатор : Администратор У.И.      Дата инициации : 17/12/2007 13:47:35

Тип запроса : Сервисный      Идентификатор внешней системы : 40758

Наименование : Доработать отчет

Детальное описание :  
cqsrd->  
№ телефона: 314-860  
314-860

Buttons: OK, Cancel, Print Record, Actions

- В системе ClearQuest выполнение запроса завершено, и состояние переводится в «Закрью»





# Изменение записи «Заявка» в системе HP SD в соответствии с состоянием «Запроса» (в рамках ЖЦ) 5/5

Идент. номер: 40 758  
**Статус**: Выполнена  
Время регистрации: 17/12/07 13:45  
Запись создал: cqsд

Клиент: [ ]  
Организация: отд. методологии и проект нефть

Продукт: [ ]  
**Сервис**: 101. "Учёт и отчётность в до  
Уровень obs...: Стандартный (8 x 5)  
Соглашение: [ ]

Контактный тел.: 314-860  
Текст: [ ]  
**Описание**: Доработать отчет

Основное | Одобрение | Наряды | Отношения | Планирование | История

Влияние: [ ]  
Приоритет: [ ]  
Предельный срок: [ ]  
Окончание работ: [ ]

Назначено:  
Раб.Группе: РБГРП  
Сотруднику: Исполнитель по заявке  
Подробнее: Статус Назначения: Выполнено  
От Раб.Группы: Администрирование SD  
От Сотрудника: cqsд

Папка: [ ]  
**Тип**: Запрос на изменение (RFC) / Изменение в програм  
Классификация: [ ]  
Способ обращения: [ ]  
**Код закрытия**: Решена

FAQ:  Часто задаваемый вопрос

В системе HP SD, на основании данных из ClearQuest, заявка меняет статус на «Выполнена», с кодом закрытия «Решена»



# Выводы

- Решение реализует прохождение запросов созданных в системе HP SD, в систему ClearQuest, для выполнения
- Решение реализует возможность изменения состояний в системе HP SD, в зависимости от ClearQuest
- Решение позволит использовать единую точку входа, для всех типов запросов
- Решение обеспечивает возможность работы разработчиков в одной системе по управлению запросами на изменение ПО, и задачами на реализацию



# Вопросы



**Задавайте пожалуйста вопросы.**



**Спасибо за внимание**



**Спасибо за внимание**

Шамрай Александр

[www.cmcons.com](http://www.cmcons.com)

A.Shamray@cmcons.com