



Интеграция IBM Rational ClearQuest и HP Service Desk

Компания CM-Консалт
Москва, 2007 год

Шамрай Александр
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

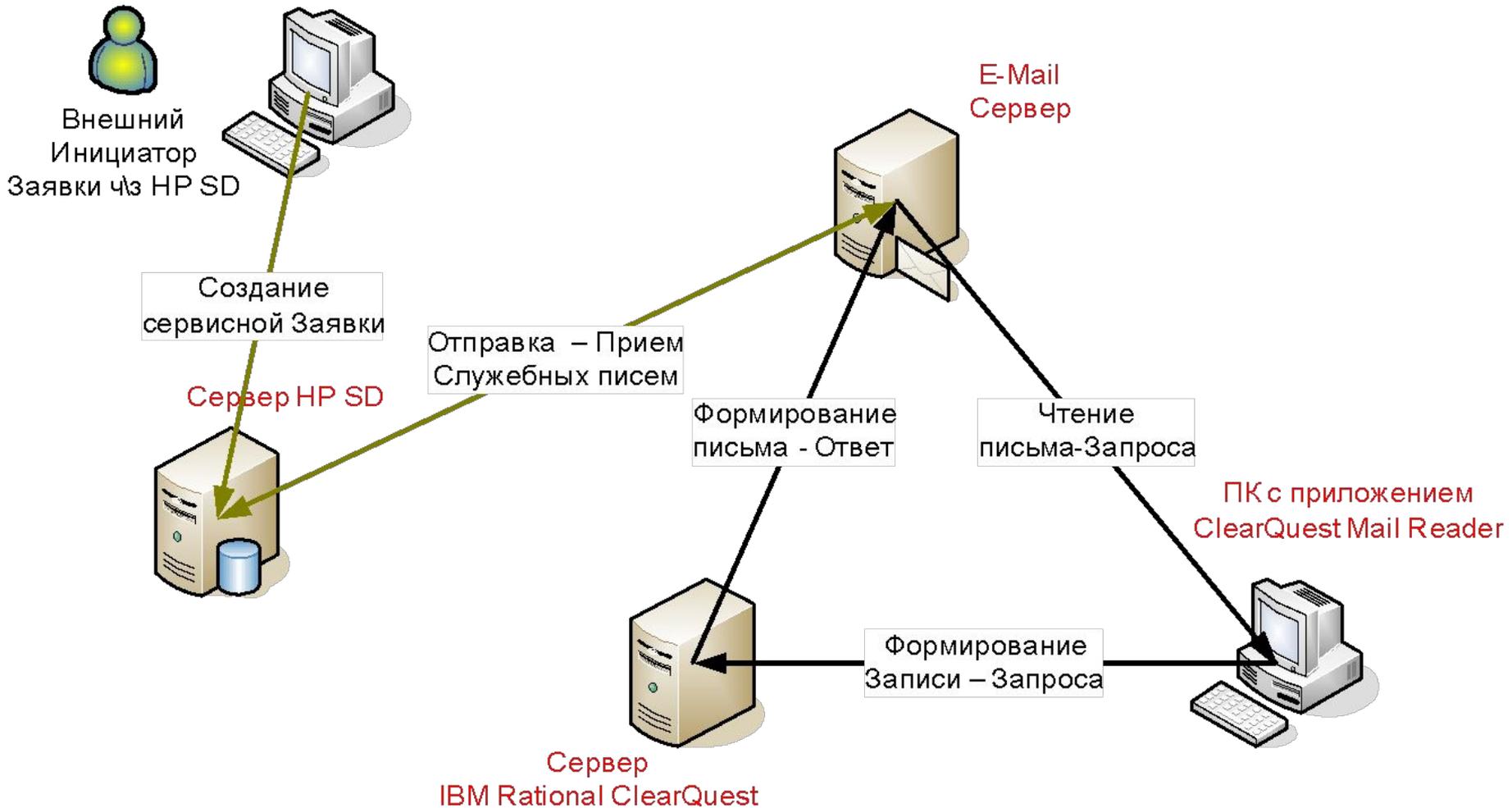


Решение



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



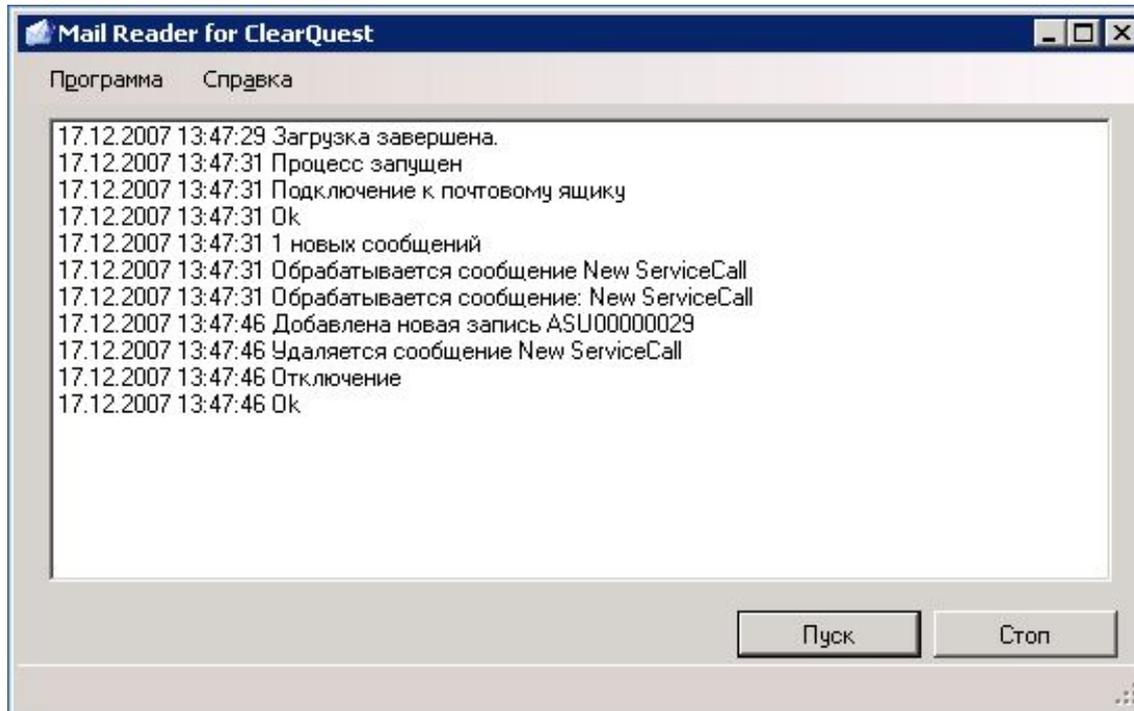
```
Пн, 17/12/2007 13:59:39 <SMTP> Characterset: windows-1251
Пн, 17/12/2007 13:59:39 <System> ServerGui Buffer full, cleared ServerGui logfile Monitor window
Пн, 17/12/2007 13:59:39 <SMTP> Ended parsing duration: 1703 ms
Пн, 17/12/2007 14:17:51 <SMTP> Send mail to:
Пн, 17/12/2007 14:17:51 <SMTP> Server      : 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: cgsd

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**

Подробнее: Статус Назначения: Новое
От Раб.Группы: Администрирование SD
От Сотрудника: cgsd

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 Ч.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
A.Shamray@cmcons.com