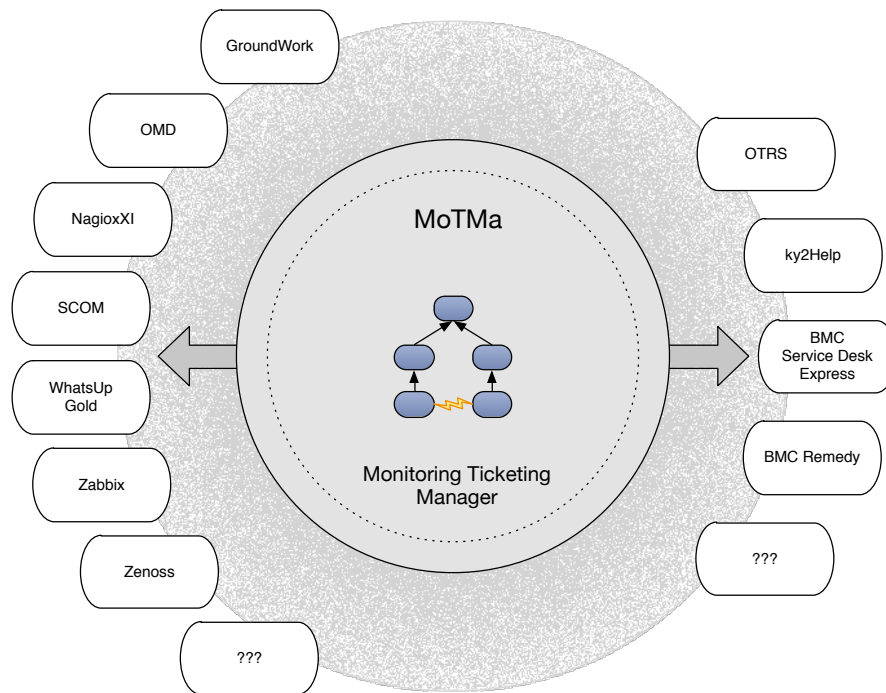


Open Source Projekt Monitoring Ticketing Manager (MoTMa)

Schnittstellen Manager zwischen Monitoring- und Service Desk Tools. MoTMa übernimmt die Logik, dass bei einem eintreffenden Monitoring Event ein Ticket im Ticketingtool erstellt wird. Sollte das Service Desk Tool nicht verfügbar sein, erkennt dies MoTMa und kann mit dieser Situation umgehen. Durch MoTMa entsteht eine bidirektionale Verbindung zwischen Monitoring- und Service Desk Tool. Die Software MoTMa steht unter der LGPL Lizenzierung und wird jeweils direkt auf dem Server auf welchem das Monitoring Tool läuft installiert.



Funktionsbeschreibung:

- Events von Monitoring Tools entgegennehmen
- Event in lokaler DB zwischenspeichern
- Event Priorisierung (Critical -> Minor, Critical, Fatal)
- Service Desk Tool via Webservice - Schnittstelle aufrufen und Ticket generieren
Verantwortung über Erreichbarkeit und Eventablieferung liegt bei MoTMa.
- Ticket Nummer entgegennehmen und Event in lokaler DB aktualisieren
- Ticket Nummer an Monitoring Tool weiterleiten (bei Bedarf)
- Acknowledge (setzen, löschen) an Monitoring Tool senden (bei Bedarf)
- Gleiche Events (wenn kein Ticket-Nr oder Ticket Status offen) zusammenfassen
- Ticket in Service Desk aktualisieren
- Regelmässig Ticket Status in Service Desk Tool abfragen und Event Eintrag nachführen
- Auswertung und Verwaltung der zentralen Events

Komponenten von MoTMa:

- Zentrales Verwaltungs Module
 - Als Service laufend
 - Lokale DB mit SQLite
 - Logik der Event - Behandlung
 - Auswertung und Management Funktionen der Events
- Schnittstellen Module zu Monitoring Tools (Start mit BMC SDE)
 - Event entgegennehmen
 - Update Monitoring Tool mit Ticket Nummer
 - Acknowledge im Monitoring Tool setzen / löschen
- Schnittstellen Module zu Service Desk Tools (Start mit Nagios)
 - Webservice abfragen für Ticket erstellen, Ticket abfragen, Ticket aktualisieren

Projektplan

Projektstart Mai 2014

- Design und Entwicklung zentrales Module und DB Struktur
- Module für Monitoring Tool spezifizieren
 - Events entgegennehmen
 - Acknowledge setzt/löschen
 - Update mit Ticket Information
- Schnittstelle zu Service Desk Tool spezifizieren
 - Webservice Schnittstelle (Funktionen Create, Read, Update, Close)
- Module für Monitoring- und Service Desk – Schnittstelle implementieren
- Management und Auswertungen der Event Informationen
- Entwicklung weiterer Schnittstellen – Module