

产品简介

ITSM(IT 服务管理)是一套帮助企业对 IT 系统的规划、研发、实施和运营进行有效管理的方法论。ITSM 起源于 ITIL(IT Infrastructure Library, IT 基础架构标准库), ITIL 是 CCTA(英国国家电脑局)于 1980 年开发的一套 IT 服务管理标准库。ITSM 主要通过以流程为导向, 从复杂的 IT 管理活动中梳理出核心流程, 比如事件管理、问题管理和配置管理等, 并将这些流程规范化、标准化, 明确定义各个流程的目标和范围、成本和效益、运营步骤、关键成功因素和绩效指标、有关人员的责权利, 以及各个流程之间的关系, 致力于为企业提供高质量, 低成本, 高效率的 IT 服务, 进而帮助企业提升自身的管理效率。

蓝鲸智云 ITSM 服务流程管理, 是基于蓝鲸智云体系的上层 SaaS 应用。通过可自定义设计的流程模块, 覆盖 IT 服务中的不同管理活动或应用场景。帮助企业用户规范内部管理流程, 提升沟通及管理效率。



图1. 蓝鲸ITSM首页

术语解释

- **ITSM:** IT 服务管理, 是一套帮助企业对 IT 系统的规划、研发、实施和运营进行有效管理的方法论。
- **ITIL:** IT Infrastructure Library, IT基础架构标准库, 是 CCTA(英国国家电脑局)于1980年开发的一套 IT 服务管理标准库。
- **CMDB:** 蓝鲸配置管理平台。
- **服务:** 用于满足顾客和用户需求的交付载体。
- **流程:** 交付服务的一组过程活动。活动中通常包含输入, 输出信息。

- **请求：**请求是指用户对 IT 部门施加的或提出的各种不同需求的一般描述。
- **变更：**变更是对 IT 生产环境中的软硬件及相关文档所作的增加、修改或删除。
- **事件：**是指非计划有服务中断、服务质量的降低或尚未对客户服务造成影响的事情。
- **问题：**造成故障/异常事件的根本原因。

产品架构

蓝鲸智云 ITSM 服务流程管理，基于蓝鲸智云整体体系架构设计及开发，通过与蓝鲸智云体系内的基础平台关联，以及公共组件调用，提供更为顺畅及友好的流程流转及应用服务。如 PaaS 平台的统一登录，CMDB 配置信息，ESB 通知组件等。

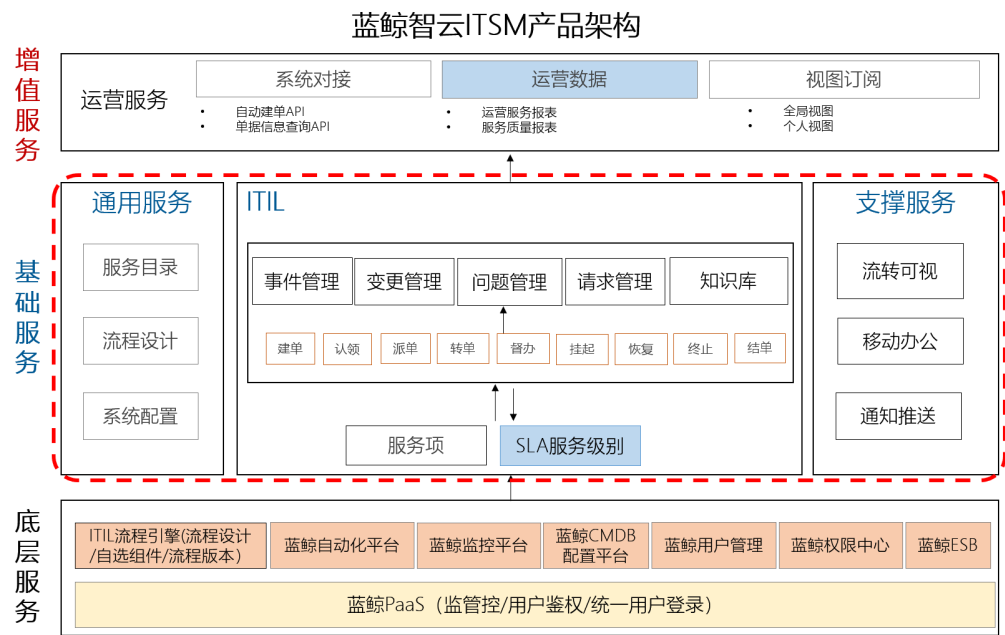


图2. 蓝鲸ITSM产品架构图

白底方框：已经实现的服务。

蓝色方框：规划中的服务

特点及优势

- 支持符合用户个性化场景需求的自定义流程设计

为响应不同用户的 IT 服务管理场景，蓝鲸智云 ITSM 服务提供可自定义的流程设计服务以满足用户的个性化需求。用户可以根据自身需求进行 workflows 的设计及日常管理。

- 工作流可视化

为用户更加直观感受服务场景下的工作流向及进度感知，通过后台设计环节中的预览式界面，和前台单据的流程视图，提升用户体验友好度。

- 蓝鲸组件服务，提升服务效率

通过蓝鲸体系中的其它平台(配置平台、监控平台等)和企业服务总线 ESB 组件服务，实现统一登录，人员权限，信息推送的集中化管理。降低信息维护和管理成本，提升流转效率。

功能介绍

模块说明

系统模块如下表

模块名	性质	说明
工作台	前台用户模块	服务菜单入口
		个人待办快速入口
		个人最近动态
		个人服务数据统计
全局视图	前台用户模块	提单入口
		各类工单查询及快速入口
请求管理	前台用户模块	新增请求入口
		请求单查看及查询
		待办单及用户的相关单查看入口
变更管理	前台用户模块	变更申请入口
		变更单查询及处理
		待办单及用户相关单查看入口
事件管理	前台用户模块	事件提报入口
		事件单查看及查询
		待办单及用户的相关单查看入口
问题管理	前台用户模块	新增问题入口
		问题单查看及查询
		待办单及用户的相关单查看入口
知识库	前台用户模块	知识录入及知识检索

运营数据	前台用户模块	统计报表
服务管理	后台管理模块	通过服务管理将IT运维日常提供服务的工作场景进行分类及细项管理，服务与服务流程联动，便于日常工作的标准化建设及管理。服务目录及服务会作为前台用户提单时的服务选项。
		服务：具体服务的管理，包括服务定义，服务类型，服务流程等。
		服务目录：同类服务项的上级目录，用于同类服务项的管理。可对服务项进行移除添加等操作。
流程管理	后台管理模块	流程模型的设计配置及流程版本管理功能。
		流程设计：各种流程模型的配置管理入口，系统的流程模型库。包括流程的新建，编辑，删除，发布，以及导入导出。
		流程版本：对流程模型部署应用的版本管理。
		API配置：接口配置管理入口，支持接入API网关的系统及配置具体接口协议。配置完成后的API可应用到流程设计。如API节点，API字段。
角色配置	后台管理模块	不同角色类型和人员的管理入口。
		业务角色表：从CMDB同步，ITSM后台不做管理
		通用角色：仅适用于ITSM下的特定角色，系统管理员负责维护
		管理员列表：后台不同模块的管理员管理。目前管理员角色为系统内置。
系统配置	后台管理模块	管理员入口。主要用于系统基础配置的管理。
		数据字典：供管理员进行数据字典设置及管理。可以根据需要在流程模型的设计中引用数据字典。便于对通用性字段的维护，以及适应企业自身的定制需要。
		基础配置：持续更新的基础配置操作入口。目前提供附件存储，缓存清除等操作。
		接口日志：流程中应用接口的调用日志。可协助进行问题定位或审计。

权限体系和角色管理

蓝鲸 ITSM 属于基于蓝鲸智云体系上开发的 SaaS 应用。PaaS 负责账号管理，针对上层所有 SaaS 生效。所以其账号登录沿用蓝鲸 PaaS 平台为整个蓝鲸体系提供的“统一登录”模块，作为整个蓝鲸智云软件的统一入口。

初始化账号为“admin”，内置于 ITSM 管理员列表中的“ITSM 超级管理员”，是 ITSM 中管理“角色体系”的最高级账号。

其他非“admin”的蓝鲸管理员账号，需要通过“admin”账号将其添加至 ITSM 超级管理员中，才会拥有 itsm 中的超级管理员权限。

ITSM 服务中涉及的角色需由 ITSM 超级管理员进行创建及维护。



图3. 蓝鲸体系统一登录界面



图4. 蓝鲸体系角色管理



图5. 蓝鲸体系用户角色权限管理

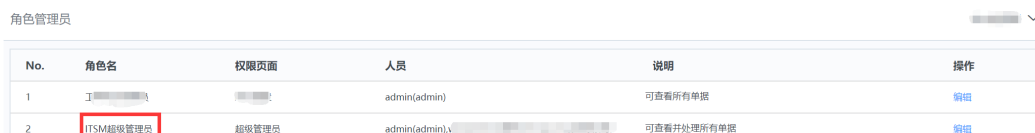


图6. ITSM 管理员角色列表

ITSM的权限体系

权限体系主要表现在两方面：

- 访问控制：只有在蓝鲸体系内的账号/用户才能使用蓝鲸智云 ITSM 服务。
- 操作权限：通过 ITSM 中的角色管理对来访用户在 ITSM 中的操作权限进行管理。

“

ITSM中的角色及权限对应表如下：

”

角色	可见页面 / 菜单	操作权限
前台普通用户(CMDB业务角色，通用角色，或一般来访用户)	工作台 全局视图 变更管理：所有变更单，我的待办，我的申请单 事件管理：所有故障单，我的待办，我的申请单 请求申请：所有请求单，我的待办，我的申请单 问题管理：所有问题单，我的待办，我的申请单 知识库：知识录入，知识检索	查看 处理 查询 提单
ITSM超级管理员	所有页面	所有后台管理权限，以及前台单据的特殊处理权限

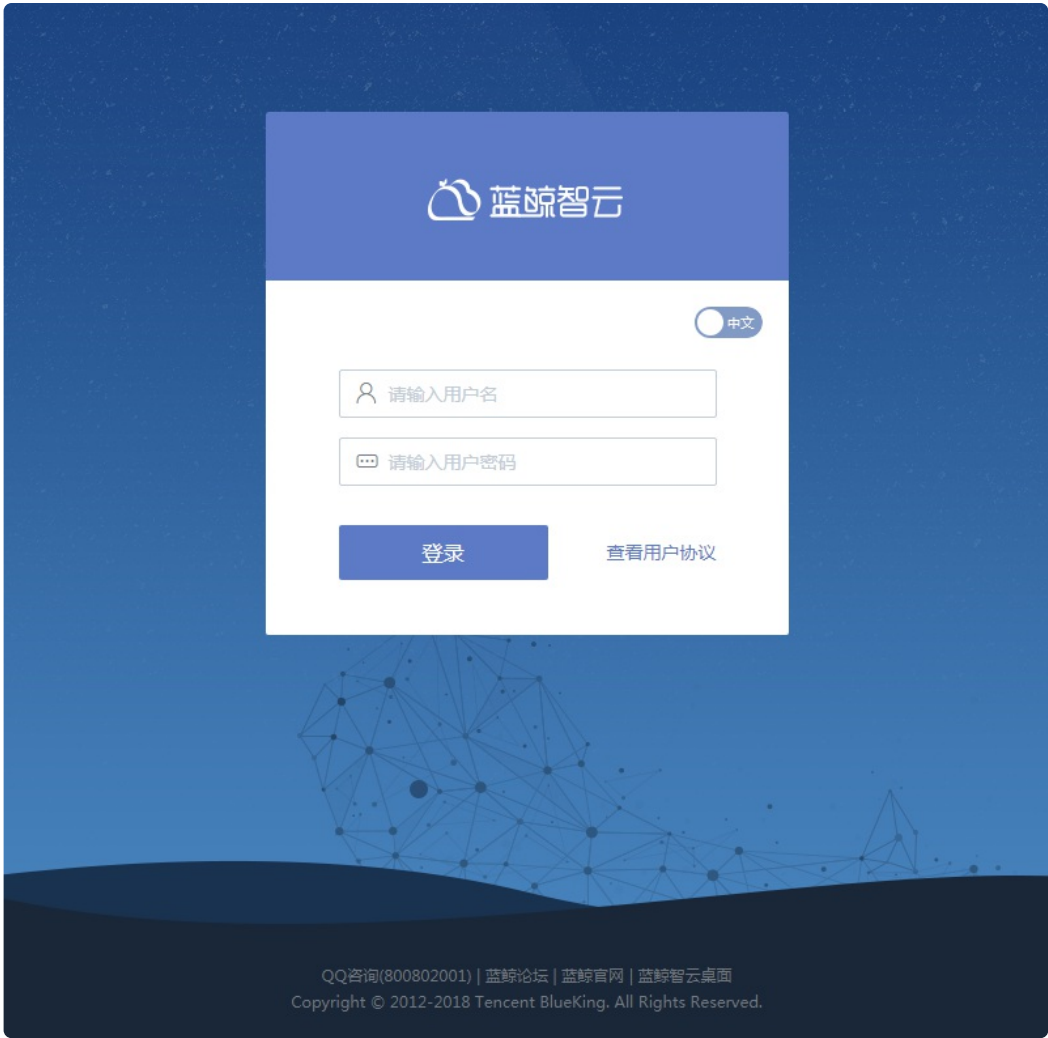


图7. 蓝鲸体系统一登录界面

ITSM中的角色管理

“

ITSM 根据不同服务场景中的参与角色，将角色分为3种类型。

”

角色表

角色类型	角色名	说明	操作
CMDB	CMDB业务公用角色	CMDB业务公用角色	管理
GENERAL	通用角色表	通用角色表	管理
ADMIN	管理员角色表	管理员角色表	管理

图8. 蓝鲸ITSM角色表

1. 与业务或者应用服务强关联的“**CMDB 业务角色**”：例如变更某个应用服务或者业务系统下的配置

信息，只能限定负责该业务下的服务团队来进行需求提单和处理跟进。如业务运维，业务产品接口人等。该类角色和名单 ITSM 直接从 CMDB 中同步，ITSM 本身不对此类角色进行管理或维护。

2. **通用角色：**主要指承接通用性 IT 服务的角色。例如安全网络类的基础实施人员，审核账号开通的负责人，开通账号远程准入的实施人员等。此类角色及人员名单，均由系统管理员在 ITSM 的角色管理后台，根据实际场景来进行角色和人员的增删改日常管理。

通用角色列表

已有通用角色: 8

新增角色

No.	角色名	人员	操作
1	开发	admin(管理员)	编辑 删除
2	开发经理	admin(管理员)	编辑 删除
3	运营	admin(管理员)	编辑 删除
4	运维	admin(管理员)	编辑 删除
5	测试	admin(管理员)	编辑 删除
6	变更经理	admin(管理员)	编辑 删除
7	故障派单员	admin(管理员)	编辑 删除
8	服务台小组	admin(管理员)	编辑 删除

图9. 蓝鲸ITSM通用角色表示例

- 新增/编辑/删除

新增通用角色

角色名称:

请输入自定义角色名称

人员名单:

提交

取消

图10. ITSM通用角色管理1

No.	角色名	人员	操作
1	开发	admin(管理员)	保存 取消

图11. ITSM通用角色管理2



图12. ITSM通用角色管理3

删除会有二次确认提醒。

3. 管理员：可以进行 ITSM 后台管理模块的管理人员。此类角色和人员，由 ITSM 超级管理员在 ITSM 的角色管理后台进行配置维护。

No.	角色名	权限页面	人员	说明	操作
1	ITSM超级管理员	超级管理员	admin(admin)	可查看并处理所有单据	编辑
2	工单统计管理员	统计配置	admin(admin)	可查看所有单据	编辑

图13. ITSM管理员角色

“

*目前内置 ITSM 超级管理员和工单统计管理员两种角色。

”

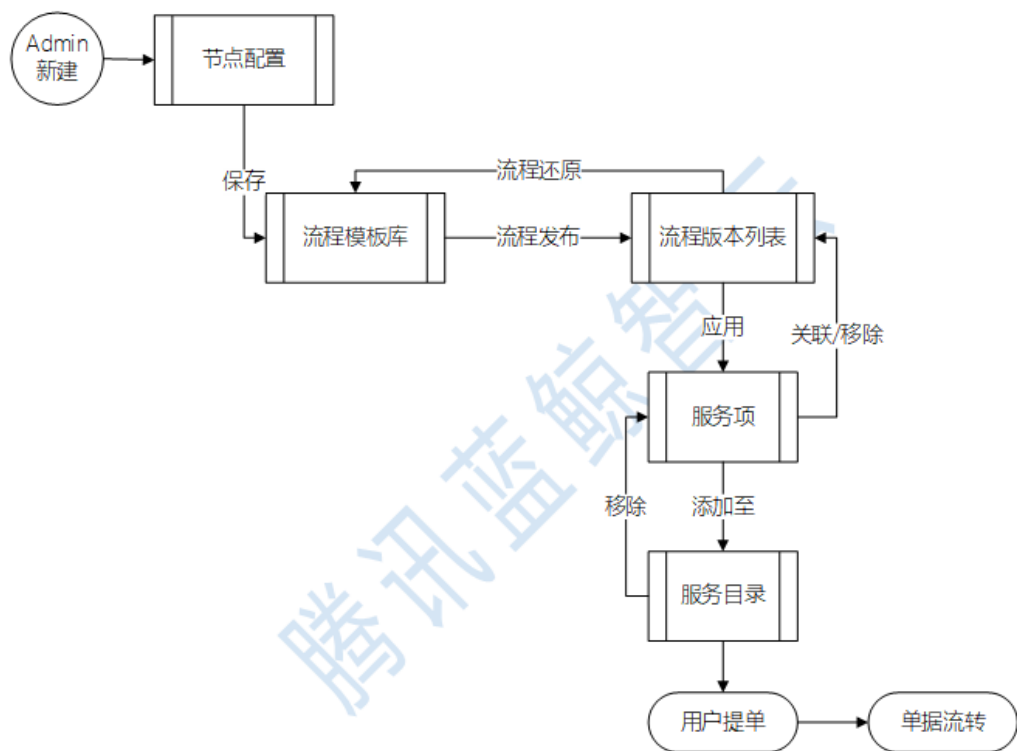


图14. ITSM后台管理逻辑图

服务管理(后台)

将整体 IT 的服务场景通过服务目录以及服务的方式进行统一管理及更新，便于为客户/用户提供的服务管理。同时，服务项管理时会和流程版本关联，以将服务流程应用到具体的服务中。

服务

服务是服务场景的最小单元。管理员进行服务梳理时，可以从上至下，即从梳理大的服务目录，再细化服务目录下的服务。也可以先将具体服务梳理完成后再进行目录类别划分。可视自己企业自身情况而定。

<div>+ 新增</div> <div>批量删除</div>		<div>请输入服务名</div> <div>Q</div> <div>▼</div>								
<input type="checkbox"/>	No.	服务名称	类型	服务说明	关联流程	服务负责人	关联目录	更新时间	状态	操作
<input type="checkbox"/>	1	打	请求管理	1	test case (200110163757)	admin(admin)	服务请求	2020-01-10 16:38:16	● 启用	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	2		请求管理	--	test case (200109163610)		服务请求	2020-01-09 16:36:27	● 启用	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	3	category001	请求管理	--	test case (20200116155454)		服务请求	2020-01-16 15:55:14	● 启用	编辑 删除

共计3条 每页 10 条

图15. 服务项列表

服务列表除显示服务的基本属性，还会显示其归属的服务目录，以及服务的更新时间。

可对服务进行新增，编辑，删除操作。



注：当服务有关联目录时，该服务不能删除。在服务目录移除该服务之后，方可删除。



新增服务

服务名称 *

请输入服务名称

关联流程版本 *

请选择关联流程版本



服务类型 *

请选择服务类型



服务描述

请输入服务描述

服务负责人 *

0/100

请输入关键字

启用服务



关联目录

请选择



确认

取消

图16. 新增服务

- 服务名称：服务名称，便于了解服务基本内容。
- 关联流程版本：该服务启用后会根据指定的流程模板进行服务流转和处理。关联的流程是指已经正式发布的流程版本，可根据版本号辨认版本更新时间，方便管理员选择更新。
- 服务类型：指该服务属于哪种服务类型模块。系统内置了请求，事件，变更，问题四种服务类型。如管理员需要对服务类型进行修改，可以在系统配置的“数据字典”进行修改。
- 服务描述：对服务内容的具体描述。非必填，但合理的描述更易于用户提单时更好了解服务内容。
- 服务负责人：该服务的负责人。在服务实例应用中出现异常时，系统会通知到该负责人。

- 启用服务：服务启用开关。
- 关联目录：服务关联的服务目录。该项为服务的应用快捷入口。

服务目录

服务目录为整体 IT 服务内容的管理视图及入口。

请输入搜索关键字

根目录root / 服务请求

添加

批量移除

请输入关键字

根目录root

服务请求

故障受理

数据服务

基础设施

服务反馈

基础配置

资源服务

<input type="checkbox"/>	No.	服务名称	服务类型	状态	服务说明	操作
<input type="checkbox"/>	1	category001	请求管理	● 启用	--	移除
<input type="checkbox"/>	2	20000	请求管理	● 启用	--	移除
<input type="checkbox"/>	3		请求管理	● 启用	1	移除

图17. 服务目录列表

可对服务目录进行新增，编辑，删除等日常操作。选中服务目录后可以拖拽排序。服务目录下的服务列表也支持拖拽排序。

“注：当服务目录下有子目录时，父级目录将无法删除。将子目录删除后方可删除。”

>

新增目录

父级目录：*

根目录

目录名称：*

请输入目录名称

目录描述：

请输入目录描述

确认

关闭

图18. 新增服务目录

服务目录下可以管理多个服务。通过添加或移除来进行服务目录下的服务管理。

>

添加服务

<input type="checkbox"/>	No.	服务名称	服务类型
<input type="checkbox"/>	1	打印	请求管理

确认

关闭

图19. 服务添加至服务目录

×

确认移除服务？

移除后，将无法在该目录下找到该服务，请谨慎操作

确认

取消

图20. 将服务从服务目录移除

服务的移除仅代表从该服务目录移除，对服务本身没有影响。从该服务目录移除后，用户在前台的提单入口，选择原服务目录后，将看不到被移除的服务。

流程管理(后台)

流程管理主要包括流程设计，流程版本，API配置三个功能模块。

流程设计

流程设计：即流程模型的配置管理。通过流程引擎进行服务流程的节点设置及日常维护。流程设计列表可以视为流程模板库。

+ 新增流程

导入

请输入流程名

Q

▼

No.	流程名	说明	更新人	更新时间	状态	操作
1	七微	取		2020-01-17 10:18:58	● 启用	编辑部署预览
2	打	--		2020-01-10 16:37:57	● 启用	编辑部署预览
3	test	--		2020-01-17 10:15:02	● 草稿	编辑部署预览
4	test case	--		2020-01-16 15:54:54	● 启用	编辑部署预览
5		--	admin(admin)	2020-01-09 16:36:10	● 启用	编辑部署预览

共计1页

图21. 流程列表

- 新增流程：新建流程的入口。
- 导入流程：可从外部导入 json 格式的流程文件。导入的流程状态将默认为“关闭”。
- 导出流程：将已有流程导出，移植到其他场景。
- 流程状态：草稿，启用，关闭。
- 部署：流程设计完成后为需要部署才可以正式应用到服务项。部署完成后，在“流程版本”中会新增一条对应的版本记录。
- 删除：删除流程模板。模板库中的流程删除，并不会影响到在线已经使用中的流程实例和单据。

“注：流程模板更新后，必须部署发布完成才可以被应用。”

新增流程

1 填写流程信息

2 定义与配置流程

3 流程启用设置

图22. 新增流程1

“成功增加一个流程，需要完成3个步骤的设置。”

填写流程基本信息

1

填写流程信息

2

定义与配置流程

流程名称：*

请输入流程名称

是否关联业务：*

☐ 是

☒ 否

流程说明：

请输入流程说明，最多能输入100个字

0/100

返回

下一步

图23. 新增流程2

字段信息：

- 流程名称：输入该流程的名字。
- 流程说明：对该流程的说明描述
- 是否和业务关联：该字段的配置将影响到流程后续节点的处理角色选择。
 - 是：表明该流程和业务系统强关联。比如申请变更某个业务系统或者应用系统下的服务器配置信息时，只有负责该业务系统的对应人员才能提单或者处理。则对此类流程进行设计配置时，就需要通过业务权限来进行鉴权和操作限制。勾选后，在设置该流程的节点信息时，处理角色的下拉列表中将出现“CMDB 业务角色”选项。
 - 否：表明当该条流程属于一般公共性服务，不与业务应用关联。例如，安全网络的策略开通，账号开通等。

定义与配置流程节点



当填写完成基本流程信息后，会进入到流程节点的定义和配置步骤。

该部分可以自行决定整体流程的长短，增删节点，节点类型，以及设置每个节点的字段信息。

说明：每个流程的默认起点环节为“提单”。





图24. 流程节点配置界面1

(1) 增加节点



图25. 流程节点配置界面2

“

目前节点类型分为：手动节点，API 节点，标准运维节点。

手动节点：该节点为人工手动进行处理反馈。

API 节点：该节点为 API 自动处理节点。

标准运维节点：可调用蓝鲸平台中标准运维中对应的流程/插件。

”

- 新增手动节点

基本信息

节点名称: *

请输入节点名称,最多输入8个字符

节点标签: *

默认

无特别要求下, 默认即可

处理场景: *

先派单, 后处理

① 指该节点动作需要通过派单人分派到指定处理人或者处理角色, 被分派到的处理人再进行处理。

不同处理场景的描述

派单人: *

请选择

处理人: *

请选择

是否可转单: *

是

否

是否可终止: *

是

否

字段配置

新增字段

字段名称	唯一标识	字段类型	字段值	布局	字段描述	是否必填	更新人	操作
------	------	------	-----	----	------	------	-----	----

图26. 手动节点配置界面

基本信息

- 节点名称：自定义该节点的名字，建议简单明了。
- 处理场景：
 - 先派单，后处理：指该节点动作需要通过派单人分派到指定处理人或者处理角色，被分派到的处理人再进行处理。
 - 直接处理：单据直接流入到配置好的处理人/角色处理。当有多个处理人时，任何一位处理完成即可流入下个环节。
 - 先认领，后处理：指配置好的处理人/角色人员需要主动认领任务。当处理人只有1位时，会自动认领。处理人有2人及以上时，需要主动认领至自己的待办任务中。
 - 先派单，后认领：单据需要派单人进行指派到组或者多人，然后被指派对象进行主动认领。认领完成后才会到自己的待办任务列表中。
- 操作角色：选择指定角色后，该角色下的所有人员均拥有该节点的处理权限。

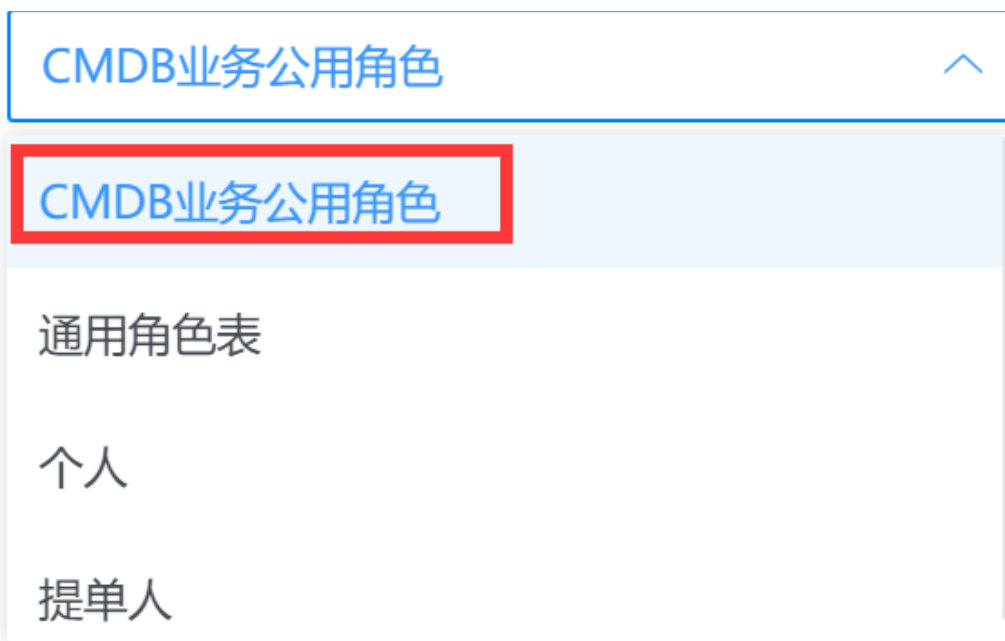


图27. 流程节点配置界面6

- CMDB 业务公用角色：存放在 CMDB 业务列表中的业务公用角色。比如业务运维人员，产品人员，测试人员，开发人员。
- 通用角色表：“角色配置”后台中“通用角色”中的角色。
- 个人：指定具体的人员，可同时指定多人。
- 提单人：指提交单据的人。

ID	业务名	生命周期	运维人员	产品人员	测试人员	开发人员
2		已上线				

“

备注：只有该流程的基本信息中，流程与业务关联时，各节点的操作角色下拉框中才会出现“CMDB 公用角色”选项。

”

流程是否和业务关联： ☒ 是 ☐ 否

- 派单人指定：不预设环节处理人，由特殊的派单人来进行指定。
- 不限：指该节点任何用户都可以进行操作。目前仅“提单”环节的操作角色有“不限”选择。
- 是否可转单：指该节点的处理人是否可以转给其他人处理。勾选“是”，则在前台的处理页面，会出现“转单”按钮。

- 是否可终止：指该节点的处理人是否可以直接终止单据流程。勾选“是”，在前台操作页面会出现“终止”按钮。

字段配置

- 字段设置：自定义该节点中需要用户提交的信息。

“

系统有内置部分字段，用户可根据需要进行删减。点击“新增字段”按钮进行其他字段的自定义配置。

”

>

新增字段

字段名 *

唯一标识 * ①

请输入字段显示名

请输入唯一标识

字段类型 *

校验方式

单行文本

无

默认值

请输入

布局要求 *

字段必填 *

☐ 半行

☒ 整行

☐ 可选

☒ 必填

填写说明

请输入字段填写说明

☐ 添加额外提示说明

是否根据条件隐藏

☐

提交

取消

图28. 手动节点字段配置1

“

目前支持的字段类型有：

单行文本，多行文本，数字，日期，时间，表格，单选下拉框，多选下拉框，复选框，单选框，多选人员选择，富文本，附件上传，自定义表格，树形选择。其中，“附件上传”类型，可以在后台上传附件模板，供用户在前台提单时下载参考查看。“树形选择”类

型，目前暂仅支持从数据字典获取数据源。

”

字段类型：

附件上传

上传附件模板：

点击上传

图29. 手动节点字段配置2

字段名 *

请输入字段显示名

唯一标识 * ①

请输入唯一标识

字段类型 *

树形选择

校验方式

无

数据源 *

数据字典

请选择

布局要求 *

半行

整行

字段必填 *

可选

必填

填写说明

请输入字段填写说明

添加额外提示说明

是否根据条件隐藏

提交

取消

图30. 手动节点字段配置3

- 字段排序及字段预览

可通过拖拽管理字段顺序。并通过“字段预览”来查看应用到前台页面时的显示。

字段预览

变更原因: *

请输入

计划变更时间: *

选择日期

申请部门: *

请选择

测试负责人: *

联系人: *

关注人: *

电子邮件: *

请输入

图31. 手动节点字段预览

● 新增API节点

基本信息

节点名称 *

创建业务 输入节点名称

API接口 *

监控配置平台

新建业务

选择API所属系统，该列表的可选系统为“API配置”页面中已经注册完毕的系统

对应系统中已经配置完成的接口列表

输入参数

名称	类型	是否必填	备注	参数值	选定API后拉取到的对应参数信息
data	object	是	业务数据		
language	string	是	语言, "1"代表中文, "2"代表英文	自定义	1
bk_biz_developer	string	是	开发人员	自定义	admin
bk_biz_maintainer	string	是	运维人员	自定义	admin
bk_biz_tester	string	是	测试人员	自定义	admin
time_zone	string	是	时区	自定义	Asia/Shanghai
bk_biz_productor	string	是	产品人员	自定义	admin
bk_biz_name	string	是	业务名	自定义	请输入参数值
bk_supplier_id	number	是	开发商编号ID, 独立开发商默认...	自定义	0

返回数据

名称	类型	是否必填	备注	引用为全局变量
message	string	是	返回信息	<input type="checkbox"/> 请输入变量名

图32. API节点配置界面

● 新增标准运维节点(标准运维节点的配置及应用仅支持企业版2.5及以上版本)

基本信息

节点名称 *

请输入节点名称

流程/原子 *

请选择流程/原子

输入参数

字段名	字段类型	参数值
业务	--	自定义 --

确定 取消

图33. 标准运维节点配置界面1

(2) 流转条件设置

添加并设置完成各节点后，节点间的流转逻辑可以通过线条的配置来实现。当前后节点不需要特别条件自动流转时，线条保持系统默认即可。如果前后节点需要满足特定条件时才可以流转，则可以在线条中进行配置。目前接受按指定字段/字段组的条件设置来实现需要的节点流转逻辑。

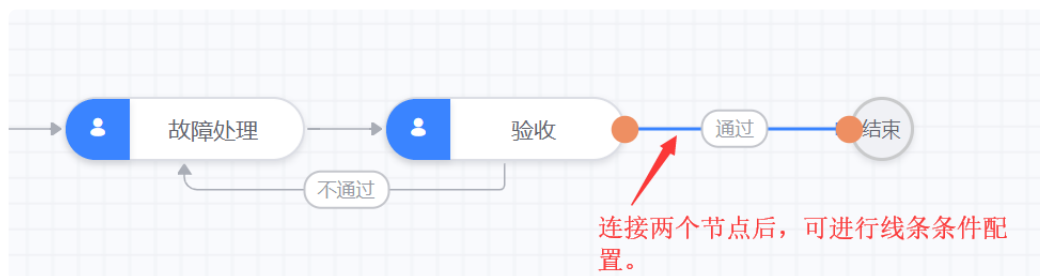


图34. 标准运维节点配置界面2

- 设置关系

“

线条名称，线条流转逻辑，字段及字段组的条件配置。

***利用字段值作为流转条件时，只能选择包括前置节点在内的所有前置节点中已存在的字段。线条名称将会显示在流程图中。**

”

>

线条配置

实施验收

验收不通过

实施计划

关系模板 (使用模版可以快速填写)

请选择 如果有保存过模板，这里可以直接选用

流转条件 *

字段判断

关系名称 *

验收不通过

关系名称会显示在流程图的线条上

条件组间关系 ②

☒ 且

☐ 或

且-条件组1 多组条件的设置

字段间关系 *

☒ 且

☐ 或

验收结果(实施验收)

等于

不通过

+

-

⊕ 添加条件组

确认

取消

删除

存为模版

图35. 流转条件配置界面

- 流程预览

流程预览

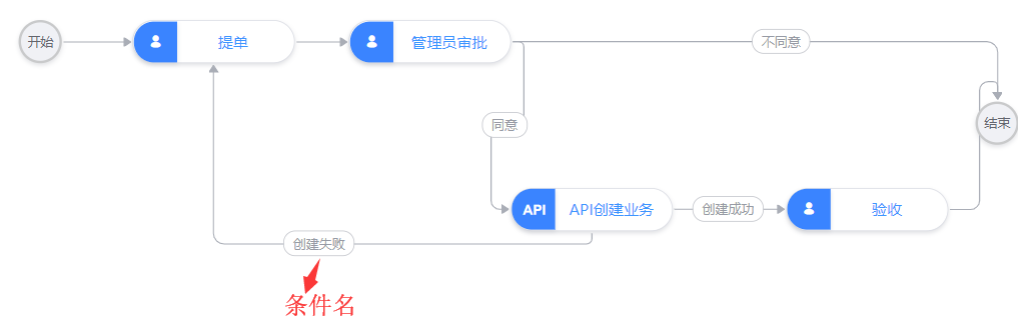


图36. 流程预览

流程启用设置

在未进行流程启用设置之前，流程会以“草稿”状态保存在流程列表中。流程启用按钮打开以后，该流程才会正式生效供前台应用。

流程部署

是否立即部署流程: ☒

部署流程名 *

请输入部署流程名

设置任务通知策略

是否通知: ☒ 是 ☐ 否

是否督办: ☒ 是 ☐ 否

其他督办人:

请选择

默认督办人: 提单人

通知频率: ☒ 首次通知, 以后不再通知

☐ 首次通知后, 次日起每天定时通知

通知类型: ☒ 企业微信 ☐ 邮件 ☐ SMS短信

上一步

提交

图37. 流程节点启用设置界面

是否督办: 是指该流程是否需要指定人在任务过程中进行督办提醒操作。“提单人”为默认督办人。在流程未结束之前, 可以随时对处理人进行督办提醒。当设置后, 在前台单据流转过程中, 会出现“督办”按钮。

“

说明: ITSM 中的通知方式是直接调用 ESB 的通知组件服务, 在使用该服务之前, 请确保在蓝鲸的开发者中心里面完成各渠道的配置工作。

”

配置路径: 蓝鲸>开发者中心>API网关>通道管理>[CMS]蓝鲸消息管理

系统	[CMSI] 蓝鲸消息管理	请求路径		搜索
#	通道名称	请求路径	权限级别	是否校验频率
<input type="checkbox"/>	[CMSI] 发送邮件 🔗	/cmsi/send_mail/	无限制	● API地址 ▼
<input type="checkbox"/>	[CMSI] 发送短信 🔗	/cmsi/send_sms/	无限制	● API地址 ▼
<input type="checkbox"/>	[CMSI] 公共语音通知 🔗	/cmsi/send_voice_msg/	无限制	● API地址 ▼
<input type="checkbox"/>	[CMSI] 发送微信消息 🔗	/cmsi/send_weixin/	无限制	● API地址 ▼

图38. 蓝鲸消息管理API配置入口

流程版本

流程版本：流程模板的版本管理。流程模板设计完成后，要部署后才可以为服务项关联，进而在前台用户提单时可视可选。考虑到模板的维护频率，以及服务项对流程的更新决策，通过流程版本将模板的维护场景和服务实例隔离，保证还未确定或者在梳理中的流程并不会影响线上流程实例。

同个流程模板会对应多个流程版本。版本号会记录版本发布的具体时间。管理员在进行服务项和流程版本关联时，可以选择适合的版本号来进行关联。

“

注：新的版本发布后，使用之前版本的服务项并不会自动更新到新版本。需要管理员决定是否关联到新版本。

”

批量删除	请输入流程名						
<input type="checkbox"/>	NO	流程名	版本号	发布人	发布时间	关联服务数	操作
<input type="checkbox"/>	1	测试的	20200117100952		2020-01-17 10:09:52	0	预览 还原 删除
<input type="checkbox"/>	2	test case	20200116155454		2020-01-16 15:54:54	1	预览 还原 删除
<input type="checkbox"/>	3	测试	20200110163757	h	2020-01-10 16:38:27	1	预览 还原 删除
<input type="checkbox"/>	4	test	20200109163610	admin	2020-01-10 16:11:11	1	预览 还原 删除
<input type="checkbox"/>	5	test	20200109154328		2020-01-13 14:34:36	0	预览 还原 删除
<input type="checkbox"/>	6	test case	20200108181655	admin	2020-01-08 18:33:42	0	预览 还原 删除

已有流程：6

1

图39. 流程版本列表

- **预览：**查看流程。
- **还原：**可以将该版本应用的模板还原至流程模板库中。主要适用于原有模板已经删除又不想手动重建的场景。
- **删除：**删除流程版本。当流程版本被关联服务应用后，将无法删除。从所有关联的服务项中解绑之后方可删除。

API配置

当你在流程中需要引用第三方系统来进行自动处理，或者需要引用第三方系统中的某些数据作为流程中的必要信息时，可以通过 API 配置功能对第三方系统的接口进行管理。配置完成后，在流程节点设置过程中，可以直接引用这些 API。

ITSM 中内置了部分蓝鲸体系内的系统 API，可以根据需要自行取用或维护。

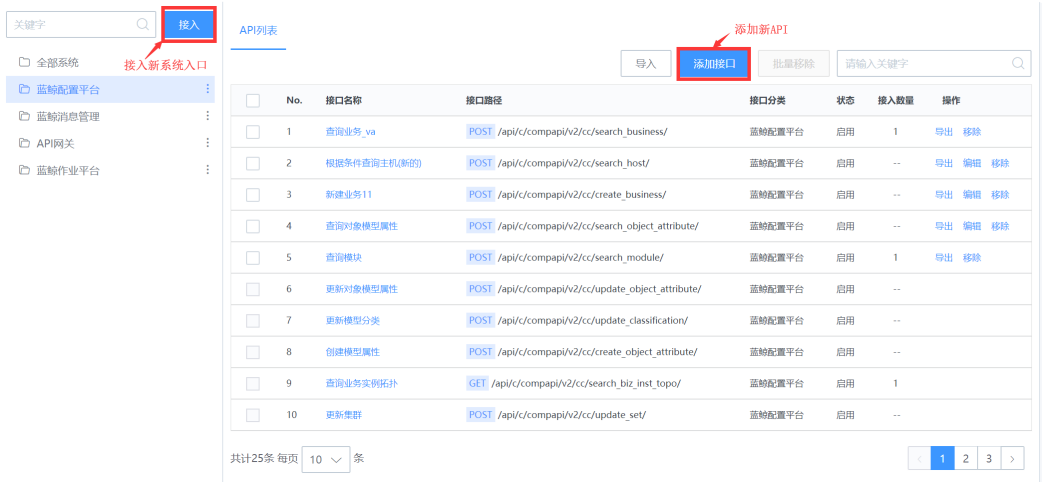
“

***API 配置模块具有一定门槛，需要管理员对 API 间的调用协议有比较充分的了解。**

”

1. 新增API

新增 API 之前，需要先接入系统。接入系统后，可以添加 API 至该系统下。



2. API使用

- API节点

在设计流程时，可以通过拖拽 API 节点来直接选择合适的 API。选定之后，通过相应的字段参数关联设置，在流程应用后，单据流转到该节点时，自动调用相应 API 进行处理及流转。



图41. 添加API节点

基本信息

节点名称

API接口

输入参数

名称	类型	是否必填	备注	参数值
bk_biz_id	number	是	业务ID	<input type="text" value="自定义"/> <input type="text" value="请输入参数值"/>
data	object	是	业务数据，可自行添加	

返回数据

名称	类型	是否必填	备注	引用为全局变量
message	string	是	返回信息	<input type="checkbox"/> <input type="text" value="请输入变量名"/>
code	number	是	返回code	<input type="checkbox"/> <input type="text" value="请输入变量名"/>
result	boolean	是	返回结果	<input type="checkbox"/> <input type="text" value="请输入变量名"/>
request_id	string	是	请求ID	<input type="checkbox"/> <input type="text" value="请输入变量名"/>

轮询配置

开启轮询 ☐

图42. API节点配置页面

• API字段

在对流程节点的字段进行管理时，如果字段值需要从第三方系统调用或引用，则设置该字段值时，可以将其数据来源设置为从 API 获取。

>

编辑字段

字段名 *

唯一标识 * ①

集群信息

JIQUNXINXI

字段类型 *

校验方式

单选下拉框

无

数据源 *

已配置好的API

接口数据

蓝鲸配置平台

查询集群

接口数据 *

名称	类型	是否必须	备注	参数值
bk_biz_id	string	是	业务id	<div>自定义</div> <div>2</div>
▼ fields	array	否	查询字段, ...	
items	string	否	--	<div>自定义</div> <div>请输入参数</div> <div>+</div> <div>-</div>
▼ page	object	是	分页信息	
sort	string	否	排序字段	<div>自定义</div> <div>请输入参数值</div>
start	number	是	记录开始位置	<div>自定义</div> <div>0</div>

图43. API字段配置列表

系统配置(后台)

数据字典

系统内置了部分数据字典，管理员在流程配置时，可以视流程场景需要，采用数据字典的信息，或自定义管理数据字典。

数据字典

+ 新增字典	批量删除	请输入编码						
<input type="checkbox"/>	No.	编码	名称	描述	启用状态	更新人	更新时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	CHANGE_TYPE	变更类型	--	有效	hongsong	2019-04-16 17:05:55	编辑
<input type="checkbox"/>	2	EVENT_TYPE	事件类型	--	有效	system	2019-04-10 16:12:18	编辑
<input type="checkbox"/>	3	PLAT_TYPE	平台类型	--	有效	system	2019-04-10 16:12:18	编辑
<input type="checkbox"/>	4	EVENT_SOURCE_TYPE	事件来源	--	有效	system	2019-04-10 16:12:18	编辑
<input type="checkbox"/>	5	SERVICE_TYPE	服务类型	--	有效	system	2019-04-10 16:12:18	编辑

图44. 数据字典

启用状态

ON

编码 *

CHANGE_TYPE

名称 *

变更类型

描述

变更类型

+ 添加

No.	名字	父级	编码	操作
1	标准变更		47e8d8abad78045a23c1...	编辑 删除
2	例行变更	标准变更	routine	编辑 删除
3	变更1	标准变更->紧急变更	sub1	编辑 删除
4	测试类型		testtype	编辑 删除
5	紧急变更	标准变更	urgent	编辑 删除

保存

取消

图45. 新增/编辑数据字典

基础配置

- 附件存储

附件存储 (您尚未设置附件存放的目录, 请填写)

当前存放附件文件的目录为:

请填写路径

提交

附件存储:

1. 请配置合法的系统路径, 并保证每台AppServer都能访问该目录 (如nfs)

2. 若需更换目录, 请务必将原目录文件拷贝到新目录

3. 蓝鲸企业版默认提供了NFS服务, 可以直接配置目录为:
/data/app/code/USERRES/

4. 企业版 2.4 以下需要先升级SaaS部署脚本, 请下载 [升级压缩包](#) 后按照 [readme](#) 进行操作

图46. 附件存储配置

如果表单中不需要使用“附件上传”类型的字段, 可以不做配置, 否则必须按照要求配置。

- 清除缓存

适用场景：如需即时更新来自 CMDB 的最新数据，可以通过手动清除缓存获取最新数据。

缓存内容：

1. 业务列表缓存
2. 业务角色及人员列表缓存



图47. 清除缓存

接口日志

流程中应用接口的调用日志。可协助进行问题定位或审计。

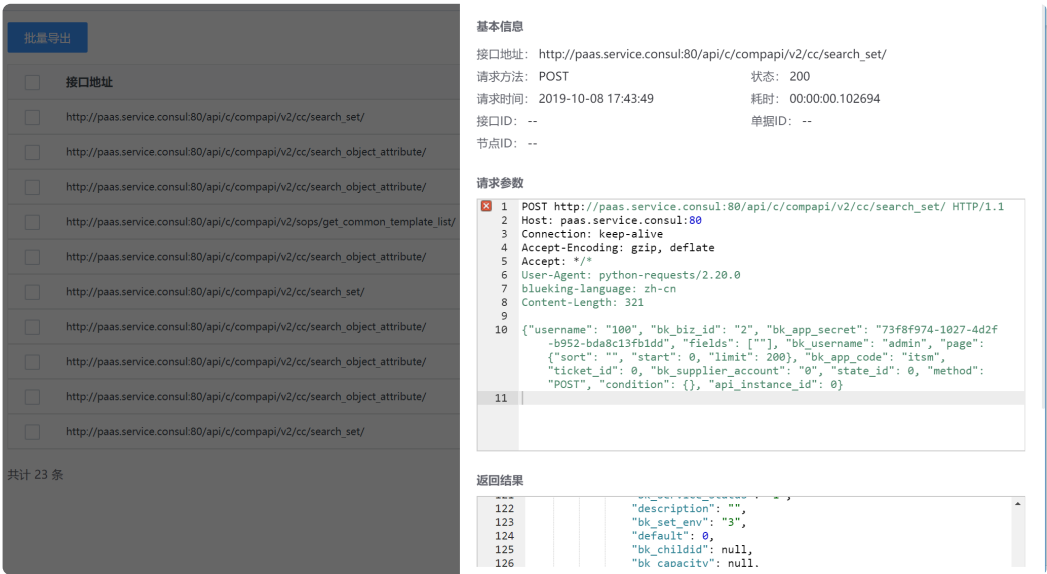


图48. 接口日志界面

工作台(前台)

工作台为登入用户的默认首页。提供用户常用的操作入口：待办列表，待认领列表。点击单号后直接接入单据处理页面。另外，还提供了登入用户的相关工作量数据统计。



全局视图(前台)

全局视图适用于用户在一个入口查询及处理自己的所有不同类型的工单。如变更，故障，请求等。同时，提供提单按钮满足不同类型工单的提交需求。





提单申请

服务目录:

基础配置/业务管理

服务:

新建业务

服务说明:

新建业务申请入口

提交 取消

图56. 提单入口

请求管理/变更管理/事件管理/问题管理(前台)

- 请求管理

请求管理是指用户对 IT 部门施加的或提出的各种不同类型要求的一般描述。其中很多实际上是小量的变更或者日常服务，具有低风险，高频需求，低成本等特征。例如开通权限，资源申请，数据支持，安装软件，咨询服务等...将此类与其他标准化的服务类型区分开，可以得到更高效的处理。

- 变更管理

变更是对 IT 生产环境中的软硬件及相关文档所作的增加、修改或移除。变更管理的目的在于管理和控制好变更(如变更的分类、审批、实施、回顾等)，最小化变更所带来的风险。

- 事件管理

事件，是指非计划有服务中断、服务质量的降低或尚未对客户服务造成影响的事情。事件管理中的“事件”是一个广义的概念，不是狭义的故障，它可能是软件、硬件问题，也可能是服务需求事件。

事件管理的宗旨是尽快恢复故障或者排除告警，从而将对客户的服务损失降到最低，在此前提下尽

可能满足服务的要求

- 问题管理

问题管理是指确定引起事件发生的真正潜在原因以及提供的服务中可能存在的故障。并根据发现的原因来决定消除根因的解决方案，直至完成解决。问题管理的目标是消除引起事件的深层次根源以防止事件再次发生。



图57. 服务类型菜单

应用逻辑

1. 管理员对服务项配置时，确定其所属“服务类型”。数据字典中，服务类型默认为请求，变更，事

件，问题。服务项关联适合的流程版本。

2. 服务项配置完成后，根据其所属服务类型，更新到前台各服务入口的提单选项中。

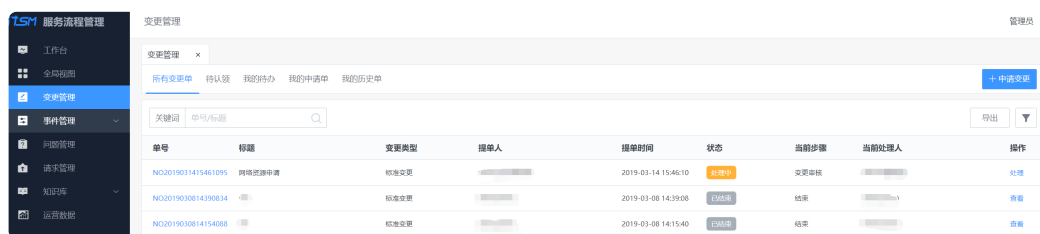


图58. 变更申请提交入口

新增请求

服务目录: 基础设施/资源申请/域名类

服务项目: 域名开通申请

服务说明: 域名开通申请

提交 取消

图59. 提单入口的服务选择

请求管理(前台)

申请入口



图60. 新增请求入口

提交请求

×

新增请求管理

服务目录：

资源服务/运维资源

服务：

账号开通

服务说明：

账号开通申请入口

提交

取消

图61. 选择服务

请求申请

是否使用模板：☐ 使用模板可以快速填写字段信息

标题：

请输入标题

请求类型：

拖拽到此处上传或 [点击上传](#)

请求描述：

请填写请求描述

提交

保存模板

取消

图62. 请求申请填单页面

处理请求

所有单据我的待办我的申请单我的历史单

+新增

单号/标题

导出

▼

单号	标题	服务目录	提单时间	状态	当前步骤	操作
NQ2019100818583888	申请开通xxx系统账号	资源服务->运维资源	2019-10-08 18:58:38	处理中	--	查看

共 1 条 每页显示 15 行

图63. 请求待办入口



图64. 处理界面

根据后台流程中设置的操作内容，以及当前用户的登录权限，单据处理页面会出现不同的操作按钮。

- **新建关联单**：在处理单据过程中，如果衍生出其他的服务需求时，可以通过“新建关联单”来操作。将两个单据关联起来，关联后，两个单的处理流程依然独立进行不受影响，但可以在单据详情的“关联单”中查看单据信息。



图65. 关联单据查看

- **撤单**：提单后，如果单据还未经后续环节处理，则提单人可以撤回该单据。撤回后，该单据将从列表中删除。
- **督办**：拥有督办权限的用户，点击督办后，系统将发送提醒至当前处理人。

确认督办该节点？

执行督办操作后，将发送信息至处理人。



图66. 督办确认

- 挂起：单据处理过程中遇到特殊情况暂时无法处理完成时，可以选择“挂起”。需要备注挂起原因。
- 恢复：指将“挂起”的单据重新恢复到正常流程流转中。
- 打印：指打印工单当前信息。

变更管理(前台)

首页>变更管理

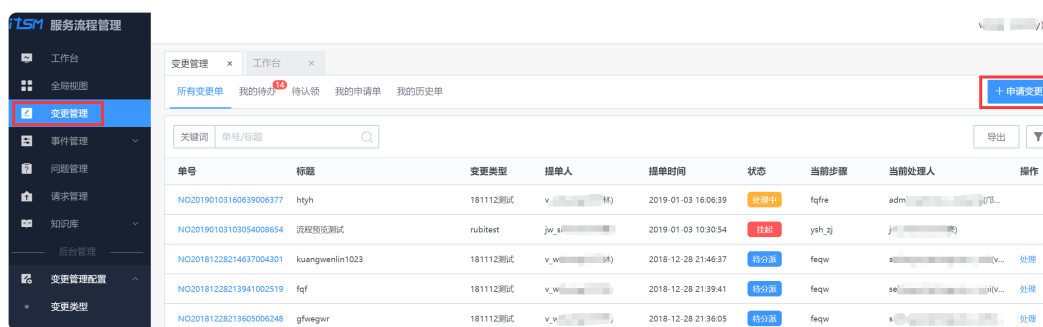


图67. 首页变更提单入口

所有变更单：暂时对管理员可见。

我的待办：需要登入用户处理的单据列表页。

待认领：需要登入用户主动认领的单据列表。

我的申请单：登入用户提交的变更申请列表页。

我的历史单：我处理过的以及和我相关的单据。

申请变更

×

新增变更管理

服务目录：

基础配置/业务管理

服务：

新建业务

服务说明：

新建业务申请入口

提交

取消

图68. 提交变更申请1

变更申请

是否使用模板：☐ 使用模板可以快速填写字段信息 可以选择保存的模板，快速填写常用字段的信息

标题：

请输入标题

变更原因：

请填写变更原因

变更内容：

请填写变更内容

计划变更时间：

选择日期时间

外部联系人：

请填写外部联系人

关注人：

请选择关注人

提交

保存模板

取消

可将填写的内容保存为模板

图69. 提交变更申请2

提交后，页面默认回到变更管理列表页。提交成功的单据会显示在列表中。

单号	标题	变更类型	提单人	提单时间	状态	当前步骤	当前处理人	操作
NO20190103160639006377	htyh	1811		2019-01-03 16:06:39	处理中	fqfre	a	

图70. 变更列表更新

在个人待办页中，会出现待办事项的更新提示。

处理变更

成功提交变更申请后，每个处理步骤的处理人会收到待办通知，其“我的待办”列表也会更新。处理人可以通过列表页的“处理”入口进入需求单的处理页面。[处理页面可参照“请求管理”部分的说明。](#)

查看变更

当变更单据处理完成，或者单据相关用户(如提单人)想查看变更单据详情以及，均可以通过变更列表的“查看”按钮进入详情页面。

事件管理(前台)

申请入口



图71. 事件提报入口

提报事件

新增事件

服务目录：

报障受理

服务项目：

故障处理

服务说明：

故障处理流程

提交

取消

图72. 提报事件页面1

是否使用模板: ☒ 使用模板可以快速填写字段信息

请选择

标题: 服务异常

故障描述: 服务器异常

发现时间: 2019-03-14

发现途径: ☐ 巡检 ☒ 人工报障 ☐ 监控

故障类型: 硬件类

故障子类: 服务器、交换机等

故障级别: 一级

关注人:

提交 保存模板 取消

图73. 提报事件页面2

通过“我的待办”进入处理页面。

事件处理

通过处理入口进入处理界面。处理完成提交，列表会更新单据状态。可以点击单号查看之前的处理信息。处理页面的操作可参照“请求管理”页面的详细说明。

问题提报

TSM 服务流程管理

工作台 全局视图 变更管理 事件管理 问题管理 请求管理 知识库

问题管理 x 请求管理 x 故障事件 x 变更管理 x

所有单据 我的待办 待认领 我的申请单 我的历史单

关键词 单号/标题 导出

单号	标题	服务分类	提单人	提单时间	状态	当前步骤	当前处理人	操作
NO20181227155945030817	提单测试	asdasd	j...	2018-12-27 15:59:45	已结束	结束	--	
NO20181226173705038427	转单转单	asdasd	j...	2018-12-26 17:37:05	处理中	结束		

+ 新增问题

图74. 问题提交入口

新增问题

服务目录: 问题管理

服务项目: 问题回报

服务说明: 问题反馈，跟进及闭环流程。

提交 取消

图75. 问题提单

“处理页面的操作，同样可以参照“请求管理”中的详细说明。

”

知识库(前台)

知识库(Knowledge Management): 面向用户或管理员的知识库，按类别及全文检索管理知识库。

其目标是为了帮助 IT 服务积累过程资产，形成知识沉淀。并在未来借助数据算法，智能推送解决方案或者参考案例，协助使用者更快响应和满足需求。



图76. 知识库检索查看页面

采用 Markdown 文档管理模式，进行知识内容的输入及管理。



图77. 知识库录入

运营数据(前台)

运营数据主要通过图表统计展示，让管理者更好了解当前整体流程服务的情况。如单据量，状态分布，耗时等。为服务效率和质量提升，提供相应数据参考。



图78. 运营数据

快速入门

配置角色及人员名单



图79. 角色配置入口

先对工作流程中会涉及到的角色进行创建，然后对不同角色的人员进行创建及维护。人员账号从PaaS中的账号读取。详细角色类别和说明可以参见“ITSM 中的角色管理”内容。

流程管理

新增流程

入口：后台管理>流程管理>流程设计

流程名称：*

新建业务

是否关联业务：*

☐ 是

☒ 否

流程说明：

新增业务流程。

7/100

返回

保存

图80. 新建流程模板

详细步骤请参考“流程设计”。

部署流程

在流程模板列表中，选择“部署”。

6	桌面支持流程-20190416144036	OA系统、WiFi网络问题、桌面电脑问题、个...	请求	windy(windy)	2019-04-16 14:47:56	启用	预览	编辑	导出	部署	删除
---	-----------------------	---------------------------	----	--------------	---------------------	----	----	----	----	----	----

图81. 流程部署按钮

确认流程版本

部署完成后，在“后台管理>流程管理>流程版本”页面中，确认版本。

<input type="checkbox"/>	NO	流程名	版本号	类型	发布人	发布时间	关联服务数	操作
<input type="checkbox"/>	1		20190416164236	变更		2019-04-16 16:42:36	2	预览 还原 删除
<input type="checkbox"/>	2	服务目录版本	20190416104231	变更		2019-04-16 10:42:31	1	预览 还原 删除
<input type="checkbox"/>	3		20190415112836	变更		2019-04-15 11:28:36	0	预览 还原 删除
<input type="checkbox"/>	4	桌面支持流程-20190325152331	20190415094633	请求		2019-04-15 09:46:33	3	预览 还原 删除
<input type="checkbox"/>	5		20190411154151	变更		2019-04-11 15:41:51	1	预览 还原 删除
<input type="checkbox"/>	6	桌面	20190411145127	请求		2019-04-11 14:51:27	1	预览 还原 删除

图82. 流程版本确认

服务管理

新增服务

>

新增服务

服务名称 *

请输入服务名称

关联流程版本 *

请选择关联流程版本

服务类型 *

请选择服务类型

服务描述

请输入服务描述

服务负责人 *

请输入关键字

0/100

启用服务

关联目录

请选择

确认

取消

图83. 新增服务

新增服务目录

>

新增目录

父级目录: *

根目录

目录名称: *

请输入目录名称

目录描述:

请输入目录描述

确认

关闭

图84. 新增服务目录

服务目录添加服务

服务目录

添加服务

请输入搜索关键字

根目录

基础设施

网络设备

网络资源

资源申请

数据服务

数据提取

根目录->基础设施->资源申请

No.

服务名称

共计0条 每页 10 条

☐

No.

服务名称

服务类型

☒

1

申请邮箱

请求管理

☐

2

资源管理

☐

3

请求管理

确认

关闭

图85. 服务添加至服务目录

根目录->基础设施->资源申请

添加

批量移除

请输入关键字

<input type="checkbox"/>	No.	服务名称	服务类型	服务说明	操作
<input type="checkbox"/>	1	申请邮箱	请求管理	--	移除

图86. 服务添加成功

前台提单

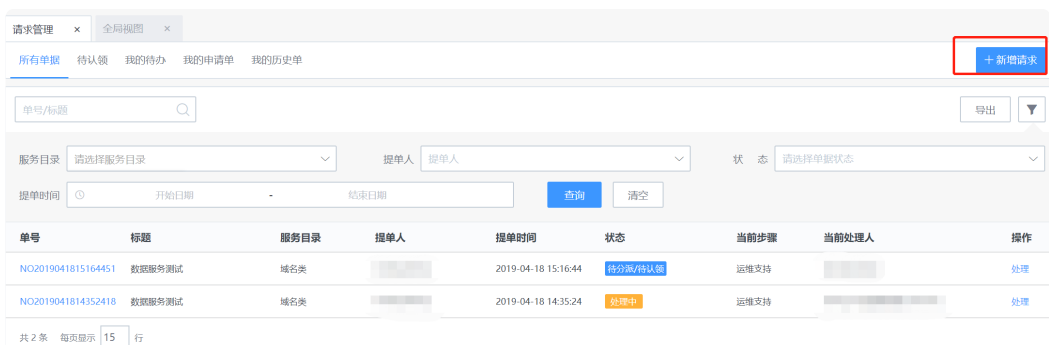


图87. 请求提单入口

×

新增请求管理

服务目录：

资源服务/运维资源

服务：

账号开通

服务说明：

账号开通申请入口

提交

取消

图88. 请求提单界面

场景案例

情景：

服务出现异常，需进行变更实施以恢复服务，如何将故障管理和变更申请有效关联？

案例描述：

一线服务人员（服务台/客服坐席等，视不同企业管理方式会有所不同）收到用户/客户反馈“企业提

供的xx应用出现服务不稳定的情况”，需要对异常进行记录及处理。

操作步骤：

Step1 一线登入 ITSM，根据对应的服务入口，进行“故障提报”。

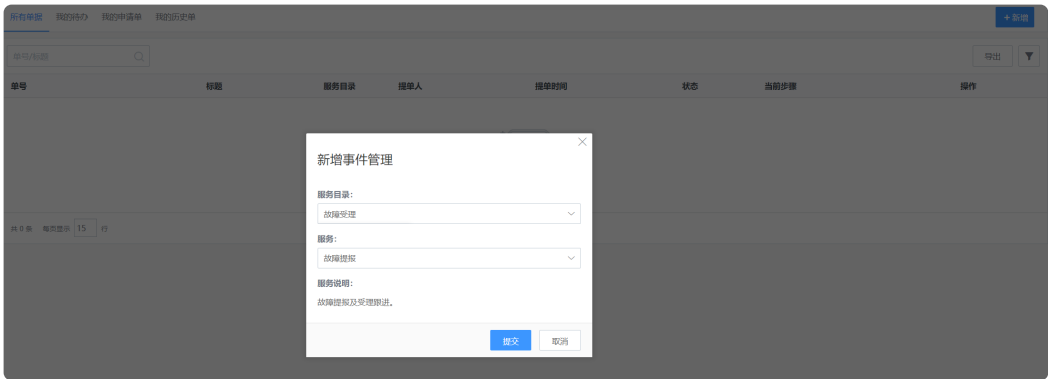


图1. 故障提报

标题 *

故障受理

发现时间 *

选择日期和时间

发现人 *

故障来源 *

请选择

故障方式 *

请选择

详细描述 *

Markdown WYSIWYG

提交 保存模板 取消

图2. 填写故障信息

序号/标题	标题	服务目录	提单人	提单时间	状态	当前步骤	操作
INC2020-01	我已接到5客户投诉或遭xx业务下“xx”应用服务不稳定，会出现“无法提交”的情况	故障受理		2020-	已提交	故障分析	处理

图3. 故障单

Step2 提单之后，单据按照既定的受理流程进行流转处理。

分析

新建关联单

服务目录:

变更管理

服务:

变更申请

服务说明:

变更申请的受理服务。

提交取消

图6. 新建变更申请2

“

变更单创建完毕，两个单据互为关联单。均可在单据详情列表的“关联单”入口查看。

”

故障单 CRQ20200101 标题: 服务器硬件更换申请

刷新 更多操作

基本信息 工单进度预览

工单类型: 变更管理 服务目录: 变更管理

提单人: / 999999999999 提单人部门:

提单时间: 2020-06-06

标题: 服务器硬件更换申请

变更描述: 需要给xx应用xx服务器 (ip1.1.1.1) 上的硬盘

变更原因: 按故障处理需求, xx应用出现“无法提交”服务异常。经分析是由于硬盘故障导致服务不稳定, 需更换硬盘。

期望变更时间: 2020-

详细变更计划:

当前步骤

变更评估 处理人: admin(admin)

变更分级 *

一般变更

重大变更

紧急变更

变更分类 *

请选择

计划变更时间 *

选择日期时间

计划变更处理人 *

流转日志 关联单 通知关注人

工单类型	服务名称	单号
事件管理	故障处理	INC20200101

图7. 关联单

Step4 变更单按照变更管理流程进行流转。直至变更实施完成并验收通过。

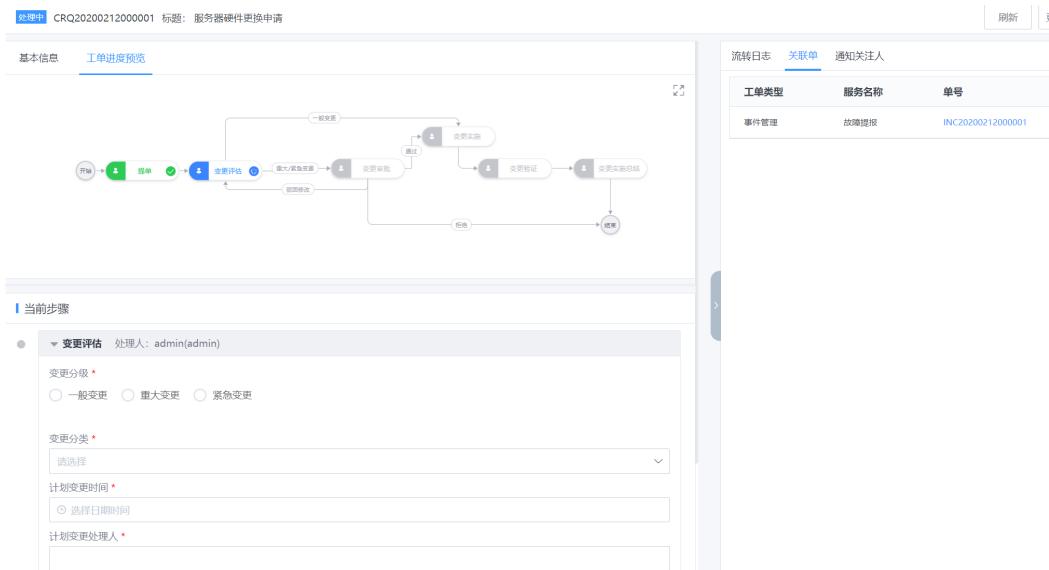


图8. 变更单进度视图

Step5 故障处理人确认变更实施完成并验收通过，同时更新故障单的处理信息。确认服务恢复，故障单关闭。

FAQ

1. 是否需要启用 ITSM 中所有服务模块？

“

答：不一定。用户可以视自己的工作场景来决定服务模块的使用。并且可以通过流程设计来决定场景细分或者可以使用通用流程满足自己的大部分工作流转需求。

”

1. 后续还会有什么服务模块？

“

答：后续还会有告警接入工单流转，不同类型的服务单据间的流转等。以及服务级别协议的管理及应用。

”

1. 流程处理过程中，是否可以实现自动化或者与第三方平台的接口对接进行自动处理和流转？

“

答：我们的建设目标是希望在传统可视流程的基础上，联动自动化的平台/工具/组件，实现一定程度上的自动化。在当前版本上，可以通过 API 的配置及应用实现一定程度上的自动化需求。更多的场景对接及应用，请持续关注后续版本的发布。

”

结语

ITSM的主要目的是为了规范企业内部 IT 服务的处理流程，改进 IT 服务质量。考虑到不同企业内部的落地性差异，可以通过个性化定制或者裁剪化使用，逐步优化以达到最适合自己企业 IT 服务管理的最佳应用效果。

ITSM API 文档简介

资源名称	资源描述
create_ticket	创建单据
get_services	服务列表查询
get_service_catalogs	服务目录查询
get_service_detail	服务详情查询
get_tickets	获取单据列表
get_ticket_info	单据详情查询
get_ticket_logs	单据日志查询
get_ticket_status	单据状态查询
operate_node	处理单据节点
operate_ticket	处理单据

请求地址

/api/c/compapi/v2/itsm/create_ticket/

请求方法

POST

功能描述

创建单据接口

请求参数

通用参数

字段	类型	必选	描述
bk_app_code	string	是	应用 ID
bk_app_secret	string	是	安全密钥(应用 TOKEN)，可以通过 蓝鲸智云开发者中心 -> 点击应用 ID -> 基本信息 获取

字段	类型	必选	描述
bk_token	string	否	当前用户登录态，bk_token 与 bk_username 必须一个有效，bk_token 可以通过 Cookie 获取
bk_username	string	否	当前用户用户名，应用免登录态验证白名单中的应用，用此字段指定当前用户

接口参数

字段	类型	必选	描述
service_id	int	是	服务id
creator	string	是	单据创建者
fields	array	是	提单字段

请求参数示例

```
{
  "bk_app_secret": "xxxx",
  "bk_app_code": "xxxx",
  "bk_token": "xxxx",
  "service_id": 17,
  "creator": "xxx",
  "fields": [{
    "key": "title",
    "value": "d"
  }]
}
```

返回结果示例

```
{
  "message": "success",
  "code": 0,
  "data": {
    "sn": "N02019090519542603"
  },
  "result": true
}
```

返回结果参数说明

字段	类型	描述
result	bool	返回结果，true为成功，false为失败
code	int	返回码，0表示成功，其他值表示失败
message	string	错误信息
data	object	返回数据

data

字段	类型	描述
sn	string	单号

请求地址

/api/c/compapi/v2/itsm/get_services/

请求方法

GET

功能描述

服务列表查询，支持根据指定的目录查询服务列表

请求参数

字段	类型	必选	描述
bk_app_code	string	是	应用 ID
bk_app_secret	string	是	安全密钥(应用 TOKEN)，可以通过 蓝鲸智云开发者中心 -> 点击应用 ID -> 基本信息 获取
bk_token	string	否	当前用户登录态，bk_token 与 bk_username 必须一个有效，bk_token 可以通过 Cookie 获取
bk_username	string	否	当前用户用户名，应用免登录态验证白名单中的应用，用此字段指定当前用户

接口参数

字段	类型	必选	描述
catalog_id	int	否	服务目录id
service_type	string	否	服务类型

请求参数示例

```
{
  "bk_app_secret": "xxxx",
  "bk_app_code": "xxxx",
  "bk_token": "xxxx",
  "catalog_id": 12,
  "service_type": "request"
}
```

返回结果示例

```
{
  "message": "success",
  "code": 0,
  "data": [
    {
      "id": 3,
      "name": "test1",
      "desc": "1",
      "service_type": "request"
    },
    {
      "id": 4,
      "name": "test2",

```

```
        "desc": "2",
        "service_type": "request"
    }
],
"result": true
}
```

返回结果参数说明

字段	类型	描述
result	bool	返回结果，true为成功，false为失败
code	int	返回码，0表示成功，其他值表示失败
message	string	错误信息
data	array	返回数据

data

字段	类型	描述
id	int	服务id
name	string	服务名称
desc	string	服务描述
service_type	string	服务类型

请求地址

/api/c/compapi/v2/itsm/get_service_catalogs/

请求方法

GET

功能描述

服务目录查询

请求参数

字段	类型	必选	描述
bk_app_code	string	是	应用 ID
bk_app_secret	string	是	安全密钥(应用 TOKEN)，可以通过 蓝鲸智云开发者中心 -> 点击应用 ID -> 基本信息 获取
bk_token	string	否	当前用户登录态，bk_token 与 bk_username 必须一个有效，bk_token 可以通过 Cookie 获取
bk_username	string	否	当前用户用户名，应用免登录态验证白名单中的应用，用此字段指定当前用户

接口参数

字段	类型	必选	描述
----	----	----	----

字段	类型	必选	描述
has_service	string	否	默认返回全部服务目录，has_service="true"时只返回绑定了服务项的目录
service_key	string	否	服务项key值，支持通过服务项key值过滤绑定了服务的目录

请求参数示例

```
{
  "bk_app_secret": "xxxx",
  "bk_app_code": "xxxx",
  "bk_token": "xxxx",
  "has_service": "true",
  "service_key": "change"
}
```

返回结果示例

```
{
  "message": "success",
  "code": 0,
  "data": [
    {
      "name": "根目录",
      "level": 0,
      "id": 1,
      "key": "root",
      "desc": "",
      "children": [
        {
          "name": "基础配置",
          "level": 1,
          "id": 10,
          "key": "JICHUPEIZHI",
          "children": [
            {
              "name": "业务管理",
              "level": 2,
              "id": 12,
              "key": "YEWUGUANLI",
              "children": [],
              "desc": ""
            }
          ],
          "desc": ""
        }
      ]
    }
  ],
  "result": true
}
```

返回结果参数说明

字段	类型	描述
result	bool	返回结果，true为成功，false为失败
code	int	返回码，0表示成功，其他值表示失败
message	string	错误信息

字段	类型	描述
data	array	返回数据

data

字段	类型	描述
id	int	服务目录id
key	string	服务目录唯一标识
name	string	服务目录名称
level	int	服务目录等级
desc	string	服务目录描述
children	array	服务目录子目录

children

字段	类型	描述
id	int	服务目录id
key	string	服务目录唯一标识
name	string	服务目录名称
level	int	服务目录等级
desc	string	服务目录描述
children	array	服务目录子目录

请求地址

/api/c/compapi/v2/itsm/get_service_detail/

请求方法

GET

功能描述

服务详情查询，支持根据指定的服务 ID 查询服务详情

请求参数

字段	类型	必选	描述
bk_app_code	string	是	应用 ID
bk_app_secret	string	是	安全密钥(应用 TOKEN)，可以通过 蓝鲸智云开发者中心 -> 点击应用 ID -> 基本信息 获取
bk_token	string	否	当前用户登录态，bk_token 与 bk_username 必须一个有效，bk_token 可以通过 Cookie 获取
bk_username	string	否	当前用户用户名，应用免登录态验证白名单中的应用，用此字段指定当前用户

接口参数

字段	类型	必选	描述
service_id	int	是	服务id

请求参数示例

```
{
  "bk_app_secret": "xxxx",
  "bk_app_code": "xxxx",
  "bk_token": "xxxx",
  "service_id": 1
}
```

返回结果示例

```
{
  "message": "success",
  "code": 0,
  "data": {
    "service_id": 5,
    "workflow_id": 15,
    "name": "test3",
    "service_type": "event",
    "desc": "",
    "fields": [
      {
        "id": 1,
        "key": "title",
        "type": "STRING",
        "name": "标题",
        "desc": "请输入标题",
        "choice": [],
        "validate_type": "REQUIRED",
        "regex": "",
        "meta": {}
      },
      {
        "id": 96,
        "key": "CESHILEIXING",
        "type": "SELECT",
        "name": "测试类型",
        "desc": "",
        "choice": [
          {
            "name": "变更",
            "key": "BIANGENG"
          },
          {
            "name": "请求",
            "key": "QINGQIU"
          }
        ],
        "validate_type": "REQUIRED",
        "regex": "EMPTY",
        "meta": {}
      },
      {
        "id": 97,
        "key": "ZIDINGYIBIAOGE",
        "type": "CUSTOMTABLE",
```

```
        "name": "自定义表格",
        "desc": "",
        "choice": [],
        "validate_type": "REQUIRE",
        "regex": "EMPTY",
        "meta": {
            "columns": [
                {
                    "choice": [],
                    "display": "input",
                    "key": "TEST",
                    "name": "test"
                },
                {
                    "choice": [
                        {
                            "name": "a",
                            "key": "A"
                        },
                        {
                            "name": "b",
                            "key": "B"
                        }
                    ],
                    "display": "select",
                    "key": "TEST2",
                    "name": "test2"
                }
            ]
        }
    },
    "result": true
}
```

返回结果参数说明

字段	类型	描述
result	bool	返回结果，true为成功，false为失败
code	int	返回码，0表示成功，其他值表示失败
message	string	错误信息
data	object	返回数据

data

字段	类型	描述
service_id	int	服务id
workflow_id	int	服务流程id
name	string	服务名称
service_type	string	服务类型
desc	string	服务描述
fields	array	提单字段

fields

字段	类型	描述
id	int	字段id
key	string	字段唯一标识
type	string	字段类型
name	string	字段名称
desc	string	字段描述
choice	array	选项
validate_type	string	校验规则
regex	string	正则校验规则
meta	object	自定义表格格式

type（字段类型）

类型Key	类型
STRING	单行文本
STRING	单行文本
TEXT	多行文本
INT	数字
DATE	日期
DATETIME	时间
TABLE	表格
SELECT	单选下拉框
MULTISELECT	多选下拉框
CHECKBOX	复选框
RADIO	单选框
MEMBERS	多选人员选择
RICHTEXT	富文本
FILE	附件上传
CUSTOMTABLE	自定义表格
TREESELECT	树形选择
CASCADE	级联

meta

字段	类型	描述
columns	array	列

columns

字段	类型	描述
choice	array	选项
display	string	展现形式
key	string	唯一标识
name	string	名字

请求地址

/api/c/compapi/v2/itsm/get_tickets/

请求方法

POST

功能描述

获取单据

请求参数

字段	类型	必选	描述
bk_app_code	string	是	应用 ID
bk_app_secret	string	是	安全密钥(应用 TOKEN)，可以通过 蓝鲸智云开发者中心 -> 点击应用 ID -> 基本信息 获取
bk_token	string	否	当前用户登录态，bk_token 与 bk_username 必须一个有效，bk_token 可以通过 Cookie 获取
bk_username	string	否	当前用户用户名，应用免登录态验证白名单中的应用，用此字段指定当前用户

接口参数

字段	类型	必选	描述
sns	array	否	根据单号列表过滤
creator	string	否	根据单据创建人过滤
create_at__lte	string	否	创建时间大于或等于，格式: "YYYY-MM-DD hh:mm:ss"
create_at__gte	string	否	创建时间小于或等于，格式: "YYYY-MM-DD hh:mm:ss"
page	int	否	请求页码，默认为1
page_size	int	否	每页数据量，默认为10，最大10000

请求参数示例

```
{
  "bk_app_secret": "xxxx",
  "bk_app_code": "xxxx",
  "bk_token": "xxxx",
  "sns": ["N02019091610001755"],
  "create_at__lte": "2019-09-16 10:00:00"
}
```

返回结果示例

```
{
  "message": "success",
  "code": 0,
  "data": {
    "page": 1,
    "total_page": 1,
    "count": 1,
    "next": null,
    "previous": null,
    "items": [
      {
        "id": 1,
        "sn": "N02019091610001755",
        "title": "a",
        "catalog_id": 3,
        "service_id": 1,
        "service_type": "request",
        "flow_id": 1,
        "current_status": "RUNNING",
        "comment_id": "",
        "is_commented": false,
        "updated_by": "admin",
        "update_at": "2019-09-16 10:01:07",
        "end_at": null,
        "creator": "admin",
        "create_at": "2019-09-16 10:00:17",
        "bk_biz_id": -1,
        "ticket_url": "xxxx"
      }
    ]
  },
  "result": true
}
```

返回结果参数说明

字段	类型	描述
result	bool	返回结果，true为成功，false为失败
code	int	返回码，0表示成功，其他值表示失败
message	string	错误信息
data	object	返回数据

data

字段	类型	描述
count	int	返回数量
next	string	下一页链接
previous	string	前一页链接
items	array	单据数据列表
page	int	页码
total_page	int	总页数

items

字段	类型	描述
id	int	单据id
catalog_id	int	服务目录id
service_id	int	服务id
flow_id	int	流程版本id
sn	string	单号
title	string	单据标题
current_status	string	单据当前状态
current_steps	array	单据当前步骤
comment_id	string	单据评价id
is_commented	bool	单据是否已评价
updated_by	string	最近更新者
update_at	string	最近更新时间
end_at	string	结束时间
creator	string	提单人
create_at	string	创建时间
is_biz_need	bool	是否与业务关联
bk_biz_id	int	业务id

请求地址

/api/c/compapi/v2/itsm/get_ticket_info/

请求方法

GET

功能描述

单据详情查询，支持根据单号查询单据的详情（携带基本信息和提单信息）

请求参数

字段	类型	必选	描述
bk_app_code	string	是	应用 ID
bk_app_secret	string	是	安全密钥(应用 TOKEN)，可以通过 蓝鲸智云开发者中心 -> 点击应用 ID -> 基本信息 获取
bk_token	string	否	当前用户登录态，bk_token 与 bk_username 必须一个有效，bk_token 可以通过 Cookie 获取
bk_username	string	否	当前用户用户名，应用免登录态验证白名单中的应用，用此字段指定当前用户

接口参数

字段	类型	必选	描述
sn	string	是	单号

请求参数示例

```
{
  "bk_app_secret": "xxxx",
  "bk_app_code": "xxxx",
  "bk_token": "xxxx",
  "sn": "N020190909XXXXXXX"
}
```

返回结果示例

```
{
  "message": "success",
  "code": 0,
  "data": {
    "id": 176,
    "catalog_id": 30,
    "service_id": 18,
    "flow_id": 61,
    "sn": "N02019090414050083",
    "title": "xxxxx",
    "service_type": "change",
    "create_at": "2019-09-04 14:05:00",
    "current_status": "RUNNING",
    "current_steps": [
      {
        "action_type": "TRANSITION",
        "name": "审核意见",
        "processors": "admin",
        "processors_type": "PERSON",
        "state_id": 8,
        "status": "RUNNING"
      }
    ],
    "comment_id": "",
    "is_commented": false,
    "updated_by": "xxxx",
    "update_at": "2019-09-04 14:05:01",
    "end_at": null,
    "creator": "xxx(xxx)",
    "is_biz_need": false,
    "bk_biz_id": 2,
    "fields": [{
      "id": 1024,
      "key": "title",
      "type": "STRING",
      "name": "标题",
      "value": "xx",
      "display_value": "xx",
      "desc": "请输入标题",
    }, {
      "id": 1025,
      "key": "bk_biz_id",
      "type": "SELECT",
      "name": "标题",
      "value": "2",
    }
  ]
}
```



```
        "display_value": "蓝鲸",
        "desc": "请输入标题",
    }
]
},
"result": true
}
```

返回结果参数说明

字段	类型	描述
result	bool	返回结果，true为成功，false为失败
code	int	返回码，0表示成功，其他值表示失败
message	string	错误信息
data	object	返回数据

data

字段	类型	描述
id	int	单据id
catalog_id	int	服务目录id
service_id	int	服务id
flow_id	int	流程版本id
sn	string	单号
title	string	单据标题
current_status	string	单据当前状态，RUNNING（处理中）/FINISHED（已结束）/TERMINATED（被终止）
current_steps	array	单据当前步骤
comment_id	string	单据评价id
is_commented	bool	单据是否已评价
updated_by	string	最近更新者
update_at	string	最近更新时间
end_at	string	结束时间
creator	string	提单人
create_at	string	创建时间
is_biz_need	bool	是否与业务关联
bk_biz_id	int	业务id
fields	array	提单节点字段

current_steps（当前步骤）

字段	类型	描述
name	string	步骤名称

字段	类型	描述
action_type	string	操作类型：TRANSITION（审批）/DISTRIBUTE（分派）/CLAIM（认领）/AUTOMATIC（自动处理）
processors	string	处理人列表
processors_type	string	处理人类型：CMDB（cmdb角色）/GENERAL（通用角色）/PERSON（个人）/STARTER（提单人）/OPEN（不限）
state_id	int	节点ID
status	string	节点状态

status（节点状态）

字段	类型	描述
WAIT	待处理	
RUNNING	处理中	
RECEIVING	待认领	
DISTRIBUTING	待分派	
TERMINATED	被终止	
FINISHED	已结束	
FAILED	执行失败	
SUSPEND	被挂起	

fields

字段	类型	描述
id	int	字段id
key	string	字段唯一标识
type	string	字段类型
name	string	字段名称
desc	string	字段描述
value	string	字段值
display_value	string	字段展示值

请求地址

/api/c/compapi/v2/itsm/get_ticket_status/

请求方法

GET

功能描述

单据状态查询，支持根据单号查询单据的状态（携带基本信息）

请求参数

字段	类型	必选	描述
bk_app_code	string	是	应用 ID
bk_app_secret	string	是	安全密钥(应用 TOKEN)，可以通过 蓝鲸智云开发者中心 -> 点击应用 ID -> 基本信息 获取
bk_token	string	否	当前用户登录态，bk_token 与 bk_username 必须一个有效，bk_token 可以通过 Cookie 获取
bk_username	string	否	当前用户用户名，应用免登录态验证白名单中的应用，用此字段指定当前用户

接口参数

字段	类型	必选	描述
sn	string	是	单号

请求参数示例

```
{
  "bk_app_secret": "xxxx",
  "bk_app_code": "xxxx",
  "bk_token": "xxxx",
  "sn": "N020190909XXXXXXXXX"
}
```

返回结果示例

```
{
  "message": "success",
  "code": 0,
  "data": {
    "ticket_url": "https://blueking.com/#/commonInfo?id=6&activeNname=all&router=request",
    "operations": [
      {
        "can_operate": true,
        "name": "撤单",
        "key": "WITHDRAW"
      },
      {
        "can_operate": true,
        "name": "恢复",
        "key": "UNSUSPEND"
      }
    ],
    "current_status": "SUSPENDED",
    "current_steps": [
      {
        "name": "法务审批",
        "state_id": 4,
        "status": "RUNNING",
        "action_type": "TRANSITION",
        "processors_type": "PERSON",
        "processors": "zhangsan",
        "operations": [
          {
            "can_operate": true,
            "name": "提交",

```

```
        "key": "TRANSITION"
    },
    {
        "can_operate": true,
        "name": "转单",
        "key": "DELIVER"
    },
    {
        "can_operate": true,
        "name": "终止",
        "key": "TERMINATE"
    }
],
"fields": [
    {
        "workflow_id": 1,
        "meta": {},
        "id": 8,
        "regex": "EMPTY",
        "api_instance_id": 0,
        "type": "RADIO",
        "source_uri": "",
        "validate_type": "REQUIRED",
        "source_type": "CUSTOM",
        "key": "SHENPIJIEGUO",
        "choice": [
            {
                "name": "同意",
                "key": "TONGYI"
            },
            {
                "name": "拒绝",
                "key": "JUJUE"
            }
        ],
        "desc": "",
        "name": "审批结果",
        "is_readonly": false,
        "custom_regex": "",
        "state_id": 4
    },
    {
        "workflow_id": 1,
        "meta": {},
        "id": 9,
        "regex": "EMPTY",
        "api_instance_id": 0,
        "type": "TEXT",
        "source_uri": "",
        "validate_type": "REQUIRED",
        "source_type": "CUSTOM",
        "key": "SHENPIBEIZHU",
        "choice": [],
        "desc": "",
        "name": "审批备注",
        "is_readonly": false,
        "custom_regex": "",
        "state_id": 4
    }
]
},
"is_commented": false
},
"result": true
```

```
}

```

返回结果参数说明

字段	类型	描述
result	bool	返回结果，true为成功，false为失败
code	int	返回码，0表示成功，其他值表示失败
message	string	错误信息
data	object	返回数据

data

字段	类型	描述
current_status	string	单据当前状态，RUNNING（处理中）/FINISHED（已结束）/TERMINATED（被终止）/SUSPENDED（被挂起）
current_steps	array	单据当前步骤列表
operations	array	单据当前支持的操作列表
is_commented	bool	单据是否已评价
ticket_url	string	单据详情链接

operations（单据支持的操作）

字段	类型	描述
key	string	操作标识，包括：SUSPEND（挂起）/UNSUSPEND（恢复）/WITHDRAW（撤销）/TERMINATE（终止节点和单据）
name	string	操作名称
can_operate	string	可否操作（扩展字段，始终为true）

current_steps（当前步骤）

字段	类型	描述
name	string	步骤名称
action_type	string	操作类型：TRANSITION（审批）/DISTRIBUTE（分派）/CLAIM（认领）/AUTOMATIC（自动处理）
processors	string	处理人列表
processors_type	string	处理人类型：CMDB（cmdb角色）/GENERAL（通用角色）/PERSON（个人）/STARTER（提单人）/OPEN（不限）
state_id	int	节点ID
status	string	节点状态
operations	array	单据当前步骤支持的操作列表
fields	array	单据当前步骤的表单字段列表

operations（节点支持的操作）

字段	类型	描述
----	----	----

字段	类型	描述
key	string	操作标识，包括： TRANSITION（审批）/CLAIM（认领）/DISTRIBUTE（派单）/DELIVER（转单）/TERMINATE（终止节点和单据）
name	string	操作名称
can_operate	string	可否操作（扩展字段，始终为true）

fields（节点字段）

字段	类型	描述
id	int	字段id
key	string	字段唯一标识
type	string	字段类型
name	string	字段名称
desc	string	字段描述
choice	array	选项
validate_type	string	校验规则
regex	string	正则校验规则
meta	object	自定义表格格式

type（字段类型）

类型Key	类型
STRING	单行文本
STRING	单行文本
TEXT	多行文本
INT	数字
DATE	日期
DATETIME	时间
TABLE	表格
SELECT	单选下拉框
MULTISELECT	多选下拉框
CHECKBOX	复选框
RADIO	单选框
MEMBERS	多选人员选择
RICTEXT	富文本
FILE	附件上传
CUSTOMTABLE	自定义表格
TREESELECT	树形选择
CASCADE	级联

meta

字段	类型	描述
columns	array	列

columns

字段	类型	描述
choice	array	选项
display	string	展现形式
key	string	唯一标识
name	string	名字

status（节点状态）

字段	类型	描述
WAIT	待处理	
RUNNING	处理中	
RECEIVING	待认领	
DISTRIBUTING	待分派	
TERMINATED	被终止	
FINISHED	已结束	
FAILED	执行失败	
SUSPEND	被挂起	

请求地址

/api/c/compapi/v2/itsm/get_ticket_logs/

请求方法

GET

功能描述

单据日志查询，支持根据单号查询单据的处日志

请求参数

字段	类型	必选	描述
bk_app_code	string	是	应用 ID
bk_app_secret	string	是	安全密钥(应用 TOKEN)，可以通过 蓝鲸智云开发者中心 -> 点击应用 ID -> 基本信息 获取
bk_token	string	否	当前用户登录态，bk_token 与 bk_username 必须一个有效，bk_token 可以通过 Cookie 获取

字段	类型	必选	描述
bk_username	string	否	当前用户用户名，应用免登录态验证白名单中的应用，用此字段指定当前用户

接口参数

字段	类型	必选	描述
sn	string	是	单号

请求参数示例

```
{
  "bk_app_secret": "xxxx",
  "bk_app_code": "xxxx",
  "bk_token": "xxxx",
  "sn": "N020190904XXXXXXXXX"
}
```

返回结果示例

```
{
  "message": "success",
  "code": 0,
  "data": {
    "sn": "N02019090414050083",
    "title": "xxxxx",
    "create_at": "2019-09-04 14:05:00",
    "creator": "xxx(xxx)",
    "logs": [{
      "operator": "xxxx",
      "message": "流程开始",
      "source": "WEB",
      "operate_at": "2019-08-09 00:41:02"
    }, {
      "operator": "xxxx",
      "message": "xxxx(xxxx) 处理节点【提单】(提交)",
      "source": "WEB",
      "operate_at": "2019-08-09 00:43:43"
    }, {
      "operator": "xxxx",
      "message": "xxxx(xxxx) 处理节点【审批】(通过)",
      "source": "WEB",
      "operate_at": "2019-08-10 16:39:14"
    }, {
      "operator": "xxxx",
      "message": "xxxx(xxxx) 处理节点【总监审批】(通过)",
      "source": "WEB",
      "operate_at": "2019-08-10 20:35:45"
    }, {
      "operator": "xxxx",
      "message": "xxxx(xxxx) 处理节点【账号创建】(通过)",
      "source": "API",
      "operate_at": "2019-08-15 10:20:09"
    }, {
      "operator": "xxxx",
      "message": "单据流程结束",
      "source": "SYS",
      "operate_at": "2019-08-15 10:20:09"
    }
  ]
}
```



```
    },  
    "result": true  
}
```

返回结果参数说明

字段	类型	描述
result	bool	返回结果，true为成功，false为失败
code	int	返回码，0表示成功，其他值表示失败
message	string	错误信息
data	object	返回数据

data

字段	类型	描述
sn	string	单据sn
title	string	单据标题
create_at	string	创建时间
creator	string	提单人
logs	array	日志信息列表

logs

字段	类型	描述
operator	string	处理人
message	string	处理信息
operate_at	string	处理时间
source	string	处理途径，包含：WEB（页面操作）/MOBILE（手机端操作）/API（接口操作）/SYS（系统操作）

请求地址

/api/c/compapi/v2/itsm/operate_node/

请求方法

POST

功能描述

单据节点操作接口

请求参数

字段	类型	必选	描述
bk_app_code	string	是	应用 ID

字段	类型	必选	描述
bk_app_secret	string	是	安全密钥(应用 TOKEN)，可以通过 蓝鲸智云开发者中心 -> 点击应用 ID -> 基本信息 获取
bk_token	string	否	当前用户登录态，bk_token 与 bk_username 必须一个有效，bk_token 可以通过 Cookie 获取
bk_username	string	否	当前用户用户名，应用免登录态验证白名单中的应用，用此字段指定当前用户

接口参数

字段	类型	必选	描述
sn	string	是	单号
operator	string	是	单据节点处理人、单据节点认领人，必须在处理人范围内
state_id	int	是	节点ID，必须是当前可处理的节点
action_type	string	是	操作类型：TRANSITION（审批）/CLAIM（认领）/DISTRIBUTE（派单）/DELIVER（转单）/TERMINATE（终止节点和单据）
fields	array	否	审批表单字段列表（审批操作必填）
processors_type	string	否	被指定的处理人类型（分派和转单操作必填）：GENERAL（通用角色）/PERSON（个人）
processors	string	否	被指定的处理人（分派和转单操作必填）：processors_type为GENERAL时，为角色ID，否则为蓝鲸用户的username
action_message	string	否	操作备注信息（转单和终止操作必填）

请求参数示例一：审批

```
{
  "bk_app_secret": "xxxx",
  "bk_app_code": "xxxx",
  "bk_token": "xxxx",
  "sn": "N02019110816441094",
  "operator": "zhangsan",
  "action_type": "TRANSITION",
  "state_id": 4,
  "fields": [{
    "key": "SHENPIJIEGUO",
    "value": "TONGYI"
  }], {
    "key": "SHENPIBEIZHU",
    "value": "hello"
  }]
}
```

请求参数示例二：转单

```
{
  "sn": "N02019110710341888",
  "operator": "zhangsan",
  "action_type": "DELIVER",
  "action_message": "test",
  "processors": "zhangsan",
  "processors_type": "PERSON",
  "state_id": 4
}
```

请求参数示例三：认领

```
{
  "sn": "NO2019110816441094",
  "operator": "zhangsan",
  "action_type": "CLAIM",
  "state_id": 4
}
```

请求参数示例四：终止

```
{
  "sn": "NO2019110816441094",
  "operator": "zhangsan",
  "action_type": "TERMINATE",
  "action_message": "test",
  "state_id": 4
}
```

返回结果示例

```
{
  "message": "success",
  "code": 0,
  "data": [],
  "result": true
}
```

返回结果参数说明

字段	类型	描述
result	bool	返回结果，true为成功，false为失败
code	int	返回码，0表示成功，其他值表示失败
message	string	错误信息
data	object	返回数据

请求地址

/api/c/compapi/v2/itsm/operate_ticket/

请求方法

POST

功能描述

单据操作接口

请求参数

字段	类型	必选	描述
bk_app_code	string	是	应用 ID
bk_app_secret	string	是	安全密钥(应用 TOKEN)，可以通过 蓝鲸智云开发者中心 -> 点击应用 ID -> 基本信息 获取
bk_token	string	否	当前用户登录态，bk_token 与 bk_username 必须一个有效，bk_token 可以通过 Cookie 获取
bk_username	string	否	当前用户用户名，应用免登录态验证白名单中的应用，用此字段指定当前用户

接口参数

字段	类型	必选	描述
sn	string	是	单号
operator	string	是	单据处理人，必须在处理人范围内
action_type	string	是	操作类型：SUSPEND（挂起）/UNSUSPEND（恢复）/WITHDRAW（撤销）/TERMINATE（终止，暂不支持）
action_message	string	否	操作备注信息（挂起和终止操作必填）

请求参数示例一：挂起

```
{
  "bk_app_secret": "xxxx",
  "bk_app_code": "xxxx",
  "bk_token": "xxxx",
  "sn": "N02019100818365320",
  "operator": "zhangsan",
  "action_type": "SUSPEND",
  "action_message": "test"
}
```

请求参数示例二：恢复

```
{
  "sn": "N02019100818365320",
  "operator": "zhangsan",
  "action_type": "UNSUSPEND",
  "action_message": "test"
}
```

返回结果示例

```
{
  "message": "success",
  "code": 0,
  "data": [],
  "result": true
}
```

返回结果参数说明

字段	类型	描述
----	----	----

字段	类型	描述
result	bool	返回结果，true为成功，false为失败
code	int	返回码，0表示成功，其他值表示失败
message	string	错误信息
data	object	返回数据