# ITSM系统关于服务请求与变更等流程信息推送方案

流程说明：（针对目前在OA系统所跑流程按变更与服务请求划分进行如下说明）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **流程名称** | **请求种类** | **来源系统** | **workflowid** | **nodeid** | **节点名称** |
| 1 | 信息系统业务中断申请流程 | 变更申请 | OA | 641 | 3965 | 1、发起人填写实际中断时间 |
| 2 | 系统程序变更申请流程 | 变更申请 | OA | 20762 | 20874 | 2、执行人办理 |
| 3 | 计算机特殊权限开通申请流程 | 服务请求 | OA | 455 | 3104 | 相关人员确认办理 |
| 4 | 信息系统测试设备登记流程 | 服务请求 | OA | 456 | 3090 | 4、发起人测试完毕清除设备配置 |
| 5 | 信息系统账号变更申请流程 | 服务请求 | OA | 320482 | 430219 | 5、信息科技中心相关人员办理 |

## 接口说明：

服务请求,变更工单基本信息数据推送接口,用于第三方系统(OA,运管平台)推送流程信息调用。

此功能主要用于接收，存储第三方服务请求业务，变更业务数据.

该接口路径为http://10.60.138.234/itsm/yiliAction/createOrder 支持GET，POST两种方法

Get方法示例如下：

http://10.60.138.234/itsm/yiliAction/createOrder?title=测试数据测试数据哈哈哈哈哈哈&sort=2&orderType=2&reqUser=admin&acceptUser=admin&changeType=标准变更&priLevel=20&closeCode=10&effectDegree=10&createDate=2018-09-06 09:48:59&acceptDate=2018-09-06 09:48:59&reqDate=2018-09-06 09:48:59&solveDate=2018-09-06 09:48:59&closeDate=2018-09-06 09:48:59&approvalDate=2018-09-06 09:48:59&channel=1&createUser=admin&detailUrl=rl=http://www.baidu.com

## 接口所需参数如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 字段代码 | 字段归属请求种类 | 字段类型 | 描述 |
| 渠道来源 | channel | 服务请求，变更 | int | 传值数字1 |
| 类型 | orderType | 服务请求，变更 | int | 服务请求传数字1 ; 变更请求传数字2 |
| 标题 | title | 服务请求，变更 | String | 工单标题 |
| 类别/子类/条目 | sort | 服务请求，变更 | String | 传值为上述表格对应的流程编号 |
| 请求人 | reqUser | 服务请求，变更 | String | 传递用户编号 |
| 受理人 | acceptUser | 服务请求，变更 | String | 传递用户编号 //当前节点的操作者 |
| 创建人 | createUser | 服务请求，变更 | String | 传递用户编号 |
| 外部系统工单链接 | detailUrl | 服务请求，变更 | String | 用于跳转到对应的第三方工单详情界面(OA,运管平台) |
| 关闭代码 | closeCode | 服务请求，变更 | String | 服务请求:(10:成功); |
| 创建时间 | createDate | 服务请求，变更 | Date | 工单的创建时间，时间格式2018-8-23 16:40:19 |
| 审批完成时间 | approvalDate | 服务请求，变更 | Date | 工程师受理前一节点结束时间，时间格式2018-8-23 16:40:19 |
| 受理时间 | acceptDate | 服务请求，变更 | Date | 进入工程师处理环境的时间，可能等于上一环节结束时间，时间格式2018-8-23 16:40:19 |
| 响应时间 | reqDate | 服务请求，变更 | Date | 工程师点开单子 的时间，时间格式2018-8-23 16:40:19 |
| 解决时间 | solveDate | 服务请求，变更 | Date | 工程师处理完单子的时间，时间格式2018-8-23 16:40:19 |
| 关闭时间 | closeDate | 服务请求，变更 | Date | 工程师处理结束归档时间，可能等于上一字段的时间，时间格式2018-8-23 16:40:19 |
| 是否违反sla | isBreakSla | 服务请求，变更 | Int | 传数字0 |
| 变更种类 | changeType | 变更 | String | 正常变更传20，紧急或重大传10 |
| 变更来源 | changeOrigin | 变更 | String | 传值数字10 |
| 变更实施人 | actionUser | 变更 | String | 传递用户编号，等同于受理的工程师，与受理人字段相同 |
| 日志 | log | 服务请求，变更 | String | 如果是结构化数据请传Jason格式，选填 |

返回报文结构：只要http请求状态码不为200 返回报文success字段为false 均需重传

正常情况：  
{  
success: **true**}  
异常情况：  
{  
success:**false**,  
msg: "error msg "  
}