

CA Business Service Insight

业务关联关系视图 (BRV) 指南

8.2



本文档包括内嵌帮助系统和以电子形式分发的材料（以下简称“文档”），其仅供参考，CA 随时可对其进行更改或撤销。

未经 CA 事先书面同意，不得擅自复制、转让、翻印、透露、修改或转录本文档的全部或部分内容。本文档属于 CA 的机密和专有信息，不得擅自透露，或除以下协议中所允许的用途，不得用于其他任何用途：(i) 您与 CA 之间关于使用与本文档相关的 CA 软件的单独协议；或者 (ii) 您与 CA 之间单独的保密协议。

尽管有上述规定，但如果您为本文档中所指的软件产品的授权用户，则您可打印或提供合理数量的本文档副本，供您及您的雇员内部用于与该软件相关的用途，前提是所有 CA 版权声明和标识必须附在每一份副本上。

打印或提供本文档副本的权利仅限于此类软件所适用的许可协议的有效期内。如果该许可因任何原因而终止，您应负责向 CA 书面证明已将本文档的所有副本和部分副本已退还给 CA 或被销毁。

在所适用的法律允许的范围内，CA 按照“现状”提供本文档，不附带任何保证，包括但不限于商品适销性、适用于特定目的或不侵权的默示保证。CA 在任何情况下对您或其他第三方由于使用本文档所造成的直接或间接的损失或损害都不负任何责任，包括但不限于利润损失、投资受损、业务中断、信誉损失或数据丢失，即使 CA 已经被提前明确告知这种损失或损害的可能性。

本文档中涉及的任何软件产品的使用均应遵照有关许可协议的规定且根据本声明中的条款不得以任何方式修改此许可协议。

本文档由 CA 制作。

仅提供“有限权利”。美国政府使用、复制或透露本系统受 FAR Sections 12.212、52.227-14 和 52.227-19(c)(1) - (2) 以及 DFARS Section 252.227-7014(b)(3) 的相关条款或其后续条款的限制。

版权所有 © 2012 CA。保留所有权利。 此处涉及的所有商标、商品名称、服务标识和徽标均归其各自公司所有。

联系技术支持

要获取在线技术帮助以及办公地址、主要服务时间和电话号码的完整列表，请联系技术支持：<http://www.ca.com/worldwide>。

目录

第 1 章：概述	7
使用 BRV 维护质量服务	8
从“记分卡”页面中选择“合同”	9
查看有黄色状态的度量标准	9
将电子邮件发送给责任方	10
入门指南	10
登录到 BRV	11
记分卡页面	11
附录 A：安装	15
先决条件	15
安装 BRV	16

第 1 章：概述

使用业务关联关系视图 (BRV) 的功能，业务执行者可以使用表和浏览器独立监控 CA Business Service Insight 服务状态，并维护对其客户的质量服务。

BRV 的一些优势包括：

- 提供您的业务和收藏夹概述的记分卡页面
- 启用深入到客户、供应商、服务或合同的深入功能。您可以进一步深入到各自的度量标准及每个度量标准的状态。
- 允许您在可能违反合同后，通过将电子邮件发送给责任方而采取即时行动的通讯平台。
- 简单访问计算机或表的信息
- 表中触控优化的接口
- 跨平台支持对象：
 - iPad
 - Firefox - 版本 9 及更高版本
 - Chrome - 版本 16 及更高版本
 - Internet Explorer - 版本 9 及更高版本
- 在此显示表或浏览器上的 BRV 登录 URL：
 - <http://your server name/brv/index.html>

此部分包含以下主题：

[使用 BRV 维护质量服务](#) (p. 8)

[入门指南](#) (p. 10)

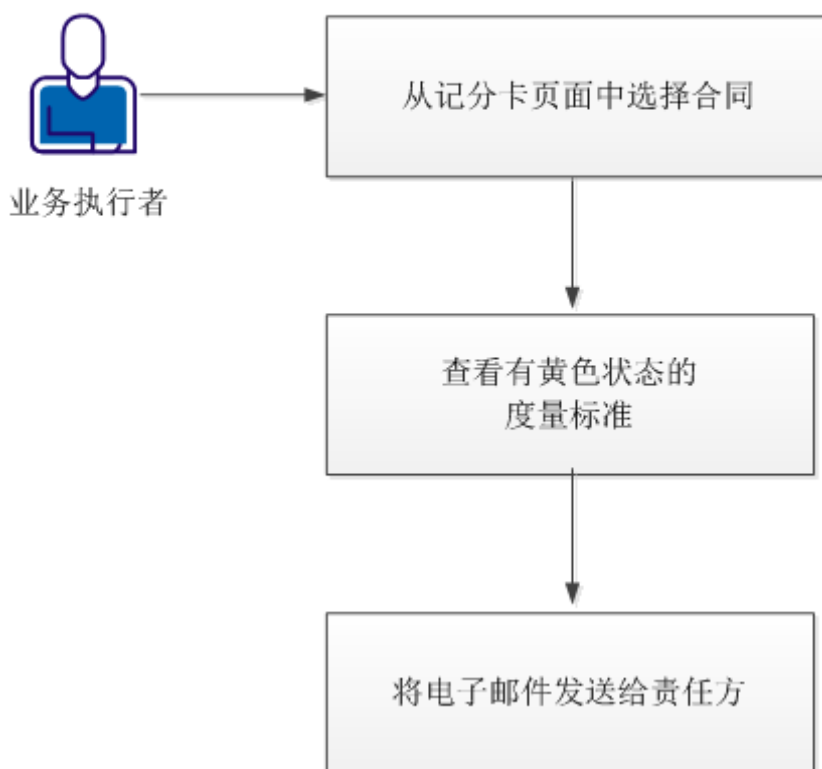
[安装](#) (p. 15)

使用 BRV 维护质量服务

作为业务执行者，为您的客户负责维护高水平的服务。BRV 的功能可以向您发出有关违反合同潜在性的报警，您可以就此采取纠正措施，并维护质量服务。

此图方案说明了如何使用 BRV。该方案说明如何查看其状态为“黄色”的服务，以及如何采取纠正措施，防止违反合同。

使用 BRV 维护质量服务



遵循这些步骤:

1. [从“记分卡”页面中选择“合同”](#) (p. 9)
2. [查看有黄色状态的度量标准](#) (p. 9)
3. [将电子邮件发送给责任方](#) (p. 10)

从“记分卡”页面中选择“合同”

要监控合同，请从“记分卡”页面中选择“合同”。

遵循这些步骤：

1. 转到 BRV 登录页面。输入您的用户名和密码，然后选择“登录”。

将打开“记分卡”页面。每行左侧的第一个记分卡(矩形)包含行的总体“分数”。记分卡列出每个状态中的实体数目(红色、黄色、绿色)。

每行的其他记分卡包含单个实体(“合同”行的合同)的“分数”。因此，“合同”行包含除单个合同记分卡之外的总体合同记分卡。

2. 转到“合同”并选择要监控的合同。此示例中，在合同记分卡中选择其状态为“黄色”度量标准的合同。

BRV 在合同中显示所有度量标准且按服务列出他们。有关更多信息，请单击深入。

查看有黄色状态的度量标准

要监控合同中的特定度量标准，请从合同度量标准列表中选择“黄色”度量标准(请查看上一步)。

从度量标准列表中选择度量标准。作为时间函数，BRV 显示度量标准性能的直观快照。

将电子邮件发送给责任方

要针对带有黄色状态的度量标准采取纠正措施，请将电子邮件发送给带有解决该问题所需信息的责任方。

遵循这些步骤：

1. 返回记分卡的度量标准行。
度量标准行的每个度量标准在右上角具有信封/邮件图标。
2. 单击所需度量标准的邮件图标。
电子邮件对话框窗口将打开。在此窗口，您可以将电子邮件发送给责任方。
3. 输入正确的电子邮件地址。
4. 请确保主题准确，且与带有黄色状态度量标准的链接都正确且处于活动状态。（可选）。
5. 单击“发送”发送电子邮件。

入门指南

安装和配置 BRV 之后，您可以登录。

更多信息

[附录 A：安装和配置](#) (p. 15)

登录到 BRV

要登录到 BRV，请使用用于登录 CA Business Service Insight 的凭据。

注意：桌面浏览器的最小分辨率是：1280 x 1024。

注意：只有其角色允许访问报告的用户可以登录到 BRV。如果需要访问，但角色不允许，请与 CA Business Service Insight 管理员联系。

遵循这些步骤：

1. 在浏览器或表中输入 BRV URL (*http://your server name/brv/index.html*)。
2. 输入您的用户名、密码和组织名。
3. 选择“登录”。

将打开“记分卡”页面。

记分卡页面

通过记分卡页面，您可以马上查看客户、供应商、服务、合同以及度量标准。您可以获得这些元素的状态的直观快照，状态有绿色、黄色或红色。通过选择元素深入了解更多信息，或在下次登录到 BRV 时，选择收藏夹并查看。

四个摘要窗格是客户、供应商、服务和合同。

您可以在摘要窗格中采取以下操作：

- 查看每个摘要记分卡旁边的用户收藏夹列表。
- 通过点击星图标可以添加或删除收藏夹。
- 深入以获得这些收藏夹的详细信息
- 将电子邮件发送给责任方。

合同列表页面

从记分卡页面进行深入时，将打开“合同”页面。

通过“合同”页面，您可以：

- 查看合同摘要
- 按照客户、供应商，服务或开始日期进行筛选
- 查看合同列表
- 按列排序：名称、客户、供应商、状态和开始日期
- 添加收藏夹
- 发送电子邮件

1. 选择合同。

此时打开“合同”页面。

合同页面

通过“合同”页面，您可以：

- 按服务查看度量标准列表组
- 查看收藏夹
- 发送电子邮件

1. 选择度量标准

更多详细信息在度量标准页面上可查。

度量标准页面

通过“度量标准”页面，您可以：

- 服务名称
- 服务域
- 域类别
- 度量标准类型
- 时间段
- 时区
- 目标声明

1. 选择服务按钮。

此时将显示“服务列表”页。

服务页面

通过“服务”页面，您可以：

- 查看服务列表
- 查看服务摘要
- 按服务筛选
- 发送电子邮件

1. 选择服务。

此时将显示“服务详细信息”页。

附录 A：安装

此部分包含以下主题：

[先决条件](#) (p. 15)

[安装 BRV](#) (p. 16)

先决条件

该主题列出安装 CA Business Service Insight 业务关联关系视图应用程序之前要执行的先决条件，以便确保成功安装。

遵循这些步骤：

1. 停止网站（WWW 服务或 IIS 管理服务）。

a. 启动分布式事务处理协调器服务。

注意：此分布式事务处理协调器服务仅为升级所必需。如果您的公司策略是要禁用此服务，请联系您的系统管理员以获取帮助。

2. 关闭 COM+ 应用程序 - Oblicore 引擎。

3. 搜索所有实时 JAVA 进程的任务管理器/进程列表，并在开始安装之前，停止所有这些进程。

任务管理器显示这些服务已停止。

4. 开始升级之前，停止属于 CA Business Service Insight 的所有服务，特别是停止全部“Oblicore”服务。此外，还请停止属于 ACE2、Oblisync 和 Tomcat 的所有 JAVA 进程。

任务管理器显示这些服务已停止。

安装 BRV

要部署 BRV，请将其安装在 Business Service Insight (BSI) 8.2 服务器顶部。无需客户端安装。

注意：

- 验证 BRV 用户针对其用户角色在 CA Business Service Insight 中是否拥有“拥有所有实体”权限。
此权限对于在 BRV 中访问报告极为重要。
- 每小时执行一次带有 CA Business Service Insight 计算出的数据的同步。
- 如果有多层安装，则在 Web 服务器上部署 BRV。
- 请确保 Web 层已装有 Oracle 客户端版本 11.2.0.3 (根据 CA Business Service Insight r8.2 要求) 。
- 在 CA Business Service Insight 的三层实施上部署 BRV 时，请验证您是否在 Web 层上部署“32 位 Oracle 数据访问组件 (ODAC)”。
- 在 64 位环境中，请确保在 Web 层部署了“32 位 Oracle 数据访问组件 (ODAC)”。
- 验证开始安装之前，“Oblidbadmin”用户是否启用。

遵循这些步骤：

1. 依次选择“下载中心”、“产品”。
2. 搜索 CA Business Service Insight，BRV。
3. 下载并解压缩 BrvInstaller.zip 文件。
4. 打开 cmd 窗口
5. 在命令窗口中执行此命令：

```
Install_Brv.bat
```

BRV 批处理文件运行，并提示您以下项：

- 数据库名称 :Web 层上的 CA Business Service Insight 数据库的 TNS 名称 (频繁“oblicore”) 。

- 用户名 :用于连接到 CA Business Service Insight 数据库的数据库用户名 (频繁“oblicore”)。
- 用户密码 :用于连接到 CA Business Service Insight 数据库的数据库用户密码
- CA Business Service Insight 使用 Oblidbadmin 密码 : 更新 CA Business Service Insight 架构的“Oblidbadmin” (频繁“Oblidbadmin”)。

注意：如果“Oblidbadmin”用户被禁用，试图安装 BRV 之前请重新启用。

6. 安装完成时，请验证以下出现的文件：

- BRV_INSTALLER.txt。 (常规 BRV_installer 的日志)
- StringsLoaderLog_xxx (stringloader 机制的日志)。
- OG82BrvMigration.log (BRV 脚本日志)。

注意：BRV 安装覆盖所有字典设置。如果更改了语言编辑器，则请在安装之后重新更改。