

CA Business Service Insight

ISO 20000 预定义内容指南

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：简介	5
数据采集	5
功能	5
标准格式	6
第 2 章：ETL 工具	7
第 3 章：加载预定义内容数据包	9
第 4 章：数据包实体	11
数据采集实体	12
服务水平模板实体	13
业务逻辑模块实体	14
服务域实体	14
第 5 章：从 ISO 20000 度量标准创建合同度量标准	15

第 1 章：简介

该指南讨论如何使用和安装 CA Business Service Insight ISO 20000 预定义内容数据包。

开发 CA Business Service Insight ISO 20000 预定义内容数据包的目的是加快部署 CA Business Service Insight。为了实现此目的，开发工作主要集中在以下两个方面：

- 数据采集
- 功能

此部分包含以下主题：

[数据采集](#) (p. 5)

[功能](#) (p. 5)

[标准格式](#) (p. 6)

数据采集

针对前端区域，开发工作主要集中在以下功能上：

- ETL 作业 -- 缩短理解要转换为特定格式的源数据的结构及格式的时间。
- 标准格式 -- 针对类似源的数据提供统一格式。
- 预定义适配器及转换 -- 提供符合标准格式的适配器。
- 服务水平模板 -- 支持 ISO 20000 的预定义度量标准。

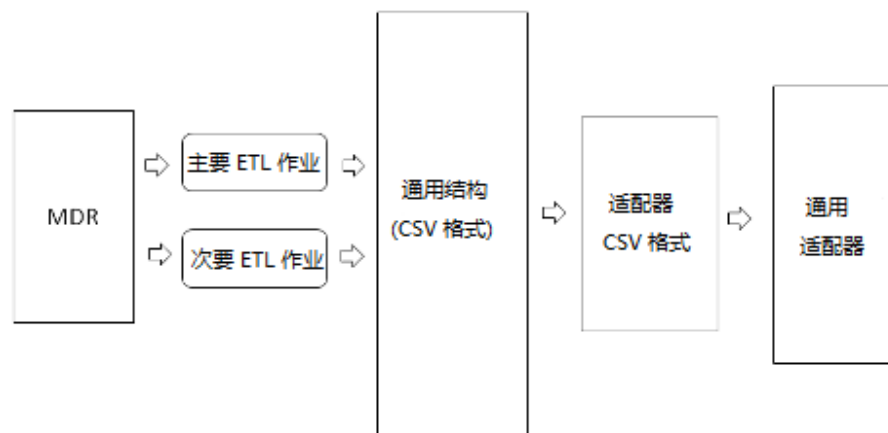
功能

针对后端区域，开发工作主要集中在 Excel 接口上，旨在提供：

- 服务启动
- 合同创建
- 度量标准定义

标准格式

标准格式流程如下图所示。



支持的目标格式为：

- 故障单 - SDM 和 Nimsoft Service Desk
- 可用性 - SOI

第 2 章： ETL 工具

提取、转换和加载 (ETL) 工具是开发 CA Business Service Insight ISO 20000 预定义内容数据包时用来将数据格式化为特定格式所采用的一种方法。为了更好地理解此方法的作用，我们可以对比下此方法和内置方法之间的差异。

当前，CA Business Service Insight 支持两种方式导入数据、平面文件和数据库。

ETL 方法为您带来了以下优势：

- 更好地控制从 CA Business Service Insight 接收数据的方式。
- 可以使用 ETL 作业库处理各种各样的应用程序。
- 支持更简单的社区模型。
- 可以灵活使用客户喜爱的任何 ETL 工具。
- 可以方便地执行内容策略。

下载 ETL 工具

有关下载和安装 ETL 工具的信息，请访问支持站点：
<http://ca.com/support>。

第 3 章： 加载预定义内容数据包

将 ISO 20000 预定义内容数据包加载到 CA Business Service Insight 只需两步操作：

1. 加载内容。
 - a. 从 CA 支持站点下载 ISO 20000 预定义内容数据包。
 - b. 在 Web 服务器上运行以下命令来加载内容：

注意： PDC 文件夹路径中不能有空格。

```
c:\inetpub\wwwroot\Oblicore\bin\PDCCContentLoader.exe -p c:\PDC
```

 - 在上述示例命令中，用实际的 IIS 安装文件夹替换 c:\inetpub\wwwroot
 - 在上述示例命令中，用放置所提取的预定义内容的实际目录替换 c:\PDC。
2. 执行初始配置。
 - a. 打开以下两个 Windows 服务
 - Oblicore - AdaptersListener
 - Oblicore - ScriptHost
 - b. 配置适配器地址和端口（关于具体的配置信息，请参考《CA Business Service Insight 联机帮助用户指南》中的“设计”、“数据采集”、“适配器”部分以及相关引用）。
 - c. ETL 工具生成数据文件。将 ETL 工具生成的数据文件放进 SDM 和 SOM 文件夹。（默认位置通常是 C:\datasources\SDM 和 C:\datasources\SOM。）

注意： 验证系统中文件夹的实际位置。
 - d. 运行适配器。

第 4 章：数据包实体

CA Business Service Insight ISO 20000 预定义内容数据包包括：

- 数据采集实体
- 服务水平模板
- 业务逻辑模块
- 服务域

此部分包含以下主题：

[数据采集实体](#) (p. 12)

[服务水平模板实体](#) (p. 13)

[业务逻辑模块实体](#) (p. 14)

[服务域实体](#) (p. 14)

[从 ISO 20000 度量标准创建合同度量标准](#) (p. 15)

数据采集实体

与 CA Business Service Insight ISO 20000 预定义内容数据包一起提供的数据采集实体包括：

- 适配器
 - ISO20K_SDM_ADPTER - 用于与 CA Service Desk 和 Nimsoft Service Desk 集成的故障单数据源适配器。
 - ISO20K_SOI_ADPTER - 用于与 CA Service Operation Insight 集成的可用性数据源类型适配器。
- 事件类型
 - CA Business Service Insight 事件类型，用于定义 CA Business Service Insight 中的数据结构。

注意：只有模板事件是 PDC 的一部分；度量标准使用的事件类型将由转换脚本创建。
 - SDM 事件类型：

注意：这些事件类型只有在由转换脚本创建后才存在。实际的事件类型名称包括一个前缀和后缀，如 ISO20K_SDM_ALL_Change_EVENT。

 - 变更
 - 突发事件
 - 问题
 - 版本
 - 请求 - 用于 NimSoft 和 CA Service Desk
 - 任务
 - SOI 事件类型：
 - 可用性
 - 质量
 - 风险
- 转换脚本
 - SDM 转换脚本：
 - 基于模板创建特定事件的事件转换脚本。
 - 针对传入事件创建资源、合同方和服务的资源转换脚本。
 - SOI 转换脚本：
 - 基于模板创建特定事件的事件转换脚本。

针对传入事件创建资源、合同方和服务的资源转换脚本。

- 转换表
 - ISO20K_SLA_EVENTS - 用于事件转换。
 - ISO20K_SLA_RESOURCE_SERVICE - 用于将 ETL 数据中的资源、合同方和服务映射到 CA Business Service Insight 实体。
 - ISO20K_SOI_AVAIL_RESOURCE - 用于将 ETL 数据中的资源、合同方和服务映射到 BSI 实体。
 - ISO20K_SOI_EVENT_TABLE - 用于事件转换
 - ISO20K_SOI_MEASURE_RESOURCE

服务水平模板实体

随 CA Business Service Insight ISO 20000 预定义内容数据包提供了以下服务水平模板实体：

- 控制流程
 - ISO 20000 变更管理
 - ISO 20000 请求管理
 - ISO 20000 任务管理
- 版本流程
 - ISO 20000 版本管理
- 解决流程
 - ISO 20000 突发事件管理
 - ISO 20000 问题管理
- 服务交付流程
 - ISO20000 服务持续性和可用性管理

业务逻辑模块实体

随 CA Business Service Insight ISO 20000 预定义内容数据包提供了以下业务逻辑模块实体：

- ISO20K_Basic_Average - 包含计算传入数据平均值的逻辑的模块。
- ISO20K_WEIGHTED_CALCULATIONS - 包含计算传入数据平均值的逻辑的模块。
- ISO20K_MTx - 包含处理可用性中断的逻辑的模块。
- ISO20K_SLA_GENERIC_MODULE - 用于故障单计算的常规模块。

服务域实体

随 CA Business Service Insight ISO 20000 预定义内容数据包提供了以下服务域实体：

- 故障单
 - ISO20000 变更管理
 - ISO20000 突发事件管理
 - ISO20000 问题管理
 - ISO20000 版本管理
 - ISO20000 请求管理
 - ISO20000 任务管理
- 可用性 (SOI)
 - ISO20000 服务持续性和可用性管理

第 5 章：从 ISO 20000 度量标准创建合同度量标准

ISO 20000 预定义内容数据包中提供有度量标准，可用于创建新合同。这极大地简化了合同创建过程。

添加自定义字段：

并非 ETL 工具提供的所有字段在 PDC 事件类型中都可用。您可以在适配器向导映射步骤中查看可用字段列表。

要使用当前不支持的字段，请按如下说明操作：

1. 将字段添加到事件类型模板中。
2. 找出您需要的字段是否存在于源数据中。
 - a. 如果不存在，请更新 ETL，以便显示该字段。
3. 将字段从源数据映射到新的事件类型字段。
4. 在您的度量标准中使用该字段。

注意：

- 出于性能考虑，ETL 作业只获取那些当前未被事件类型使用的字段。
- CA 强烈建议您不要自行更新 ISO 20000 度量标准和模块，以确保将来升级时获得技术支持。

基于 ISO 20000 度量标准创建合同度量标准：

1. 转到“合同”页面，使用服务水平模板创建新合同。
2. 根据您的要求，通过编辑参数和目标值自定义度量标准。
3. 提交合同（关于提交合同的具体说明和信息，请参考《CA Business Service Insight 用户指南》中的“服务水平管理”、“合同”、“提交合同”部分）。