

CA Business Service Insight

Handbuch zu Business Relationship-Ansicht (BRV)

8.2



Diese Dokumentation, die eingebettete Hilfesysteme und elektronisch verteilte Materialien beinhaltet (im Folgenden als "Dokumentation" bezeichnet), dient ausschließlich zu Informationszwecken des Nutzers und kann von CA jederzeit geändert oder zurückgenommen werden.

Diese Dokumentation darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von CA weder vollständig noch auszugsweise kopiert, übertragen, vervielfältigt, veröffentlicht, geändert oder dupliziert werden. Diese Dokumentation enthält vertrauliche und firmeneigene Informationen von CA und darf vom Nutzer nicht weitergegeben oder zu anderen Zwecken verwendet werden als zu denen, die (i) in einer separaten Vereinbarung zwischen dem Nutzer und CA über die Verwendung der CA-Software, auf die sich die Dokumentation bezieht, zugelassen sind, oder die (ii) in einer separaten Vertraulichkeitsvereinbarung zwischen dem Nutzer und CA festgehalten wurden.

Ungeachtet der oben genannten Bestimmungen ist der Benutzer, der über eine Lizenz für das bzw. die in dieser Dokumentation berücksichtigten Software-Produkt(e) verfügt, berechtigt, eine angemessene Anzahl an Kopien dieser Dokumentation zum eigenen innerbetrieblichen Gebrauch im Zusammenhang mit der betreffenden Software auszudrucken, vorausgesetzt, dass jedes Exemplar diesen Urheberrechtsvermerk und sonstige Hinweise von CA enthält.

Dieses Recht zum Drucken oder anderweitigen Anfertigen einer Kopie der Dokumentation beschränkt sich auf den Zeitraum der vollen Wirksamkeit der Produktlizenz. Sollte die Lizenz aus irgendeinem Grund enden, bestätigt der Lizenznehmer gegenüber CA schriftlich, dass alle Kopien oder Teilkopien der Dokumentation an CA zurückgegeben oder vernichtet worden sind.

SOWEIT NACH ANWENDBAREM RECHT ERLAUBT, STELLT CA DIESE DOKUMENTATION IM VORLIEGENDEN ZUSTAND OHNE JEGICHE GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERFÜGUNG; DAZU GEHÖREN INSBESONDERE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNGEN DER MARKTTAUGLICHKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. IN KEINEM FALL HAFTET CA GEGENÜBER IHNEN ODER DRITTEN GEGENÜBER FÜR VERLUSTE ODER UNMITTELBARE ODER MITTELBARE SCHÄDEN, DIE AUS DER NUTZUNG DIESER DOKUMENTATION ENTSTEHEN; DAZU GEHÖREN INSBESONDERE ENTGANGENE GEWINNE, VERLORENGEGANGENE INVESTITIONEN, BETRIEBSUNTERBRECHUNG, VERLUST VON GOODWILL ODER DATENVERLUST, SELBST WENN CA ÜBER DIE MÖGLICHKEIT DIESES VERLUSTES ODER SCHADENS INFORMIERT WURDE.

Die Verwendung aller in der Dokumentation aufgeführten Software-Produkte unterliegt den entsprechenden Lizenzvereinbarungen, und diese werden durch die Bedingungen dieser rechtlichen Hinweise in keiner Weise verändert.

Diese Dokumentation wurde von CA hergestellt.

Zur Verfügung gestellt mit „Restricted Rights“ (eingeschränkten Rechten) geliefert. Die Verwendung, Duplizierung oder Veröffentlichung durch die US-Regierung unterliegt den in FAR, Absätze 12.212, 52.227-14 und 52.227-19(c)(1) bis (2) und DFARS, Absatz 252.227-7014(b)(3) festgelegten Einschränkungen, soweit anwendbar, oder deren Nachfolgebestimmungen.

Copyright © 2012 CA. Alle Rechte vorbehalten. Alle Marken, Produktnamen, Dienstleistungsmarken oder Logos, auf die hier verwiesen wird, sind Eigentum der entsprechenden Rechtsinhaber.

Technischer Support – Kontaktinformationen

Wenn Sie technische Unterstützung für dieses Produkt benötigen, wenden Sie sich an den Technischen Support unter <http://www.ca.com/worldwide>. Dort finden Sie eine Liste mit Standorten und Telefonnummern sowie Informationen zu den Bürozeiten.

Inhalt

Kapitel 1: Übersicht	7
Sichern von Qualitätsservices mit BRV.....	8
Auswählen eines Vertrags auf der Seite "Bewertungstabelle"	9
Anzeigen der Metrik mit gelbem Status.....	9
Senden einer E-Mail an die verantwortliche Partei	10
Erste Schritte	10
Anmelden bei BRV.....	11
Seite "Bewertungstabelle"	11
Anhang A: Installation	15
Voraussetzungen.....	15
BRV installieren	16

Kapitel 1: Übersicht

Mit der Business Relationship-Ansicht-Funktion (Business Relationship View, BRV) können Business-Manager Tablets und Browser verwenden, um den Status von CA Business Service Insight-Services zu überwachen ihren Kunden qualitativ hochwertige Services zu bieten.

Die Vorteile von BRV umfassen unter anderem:

- Eine Seite mit einer Bewertungstabelle, die eine Übersicht über Ihr Business und Ihre Favoriten enthält.
- Eine Drill-down-Funktion, die ein Drill-down zu Kunden, Anbietern, Services und Verträgen ermöglicht. Sie können die jeweiligen Metriken und Metrikstatus weiter aufschlüsseln.
- Eine Kommunikationsplattform, die es Ihnen ermöglicht, nach einer möglichen Vertragsverletzung sofort Aktionen auszuführen, indem Sie eine E-Mail an die verantwortliche Partei senden.
- Einfacher Zugriff auf Informationen von Ihrem Computer oder Tablet
- Für Touchscreens optimierte Oberfläche auf Tablets
- Plattformübergreifende Unterstützung für:
 - iPad
 - Firefox - Version 9 und höher
 - Chrome - Version 16 und höher
 - Internet Explorer - Version 9 und höher
- Die BRV-Anmeldungs-URL wird in Ihrem Tablet oder Browser folgendermaßen angezeigt:
 - `http://Ihr Servername/brv/index.html`

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Sichern von Qualitätsservices mit BRV](#) (siehe Seite 8)

[Erste Schritte](#) (siehe Seite 10)

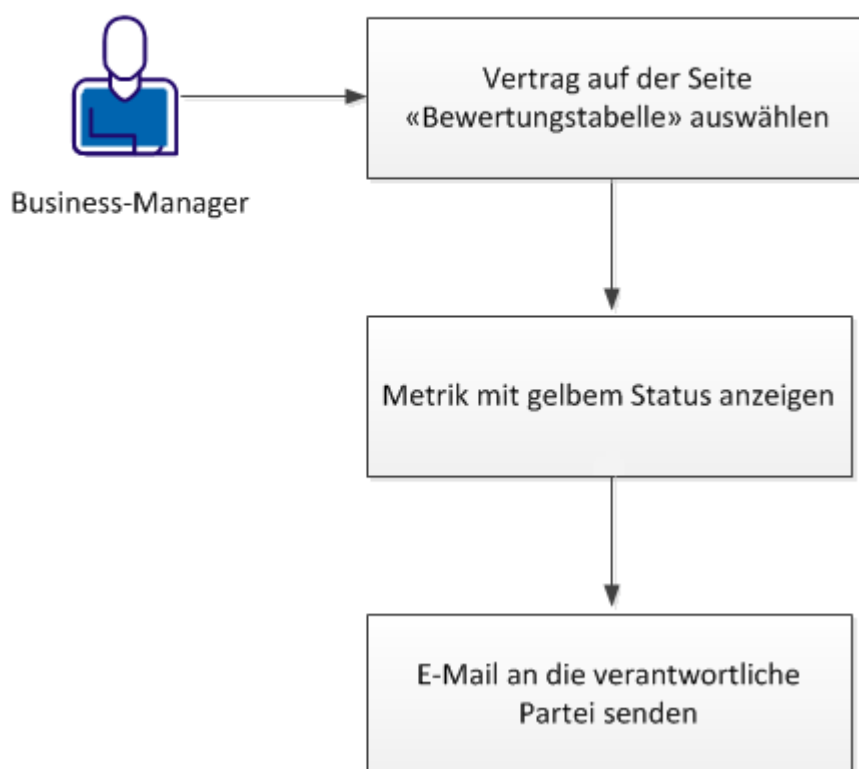
[Installation](#) (siehe Seite 15)

Sichern von Qualitätsservices mit BRV

Als Business-Manager sind Sie dafür verantwortlich, Ihren Kunden konstant hohe Service Levels zu bieten. Die BRV-Funktion kann Sie bei potenziellen Vertragsverletzungen warnen, sodass Sie Korrekturmaßnahmen treffen und konstant qualitativ hochwertige Services bieten können.

Dieses Szenario veranschaulicht den Einsatz von BRV. Das Szenario zeigt, wie Sie Services anzeigen können, deren Status gelb ist, und wie Sie Korrekturmaßnahmen durchführen können, um einen Vertragsverletzung zu verhindern.

Sichern von Qualitätsservices mit BRV



Gehen Sie wie folgt vor:

1. [Auswählen eines Vertrags auf der Seite "Bewertungstabelle"](#) (siehe Seite 9)
2. [Anzeigen der Metrik mit gelbem Status](#) (siehe Seite 9)
3. [Senden einer E-Mail an die verantwortliche Partei](#) (siehe Seite 10)

Auswählen eines Vertrags auf der Seite "Bewertungstabelle"

Um einen Vertrag zu überwachen, wählen Sie den Vertrag auf der Seite "Bewertungstabelle" aus.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Gehen Sie zur BRV-Anmeldungsseite. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein, und wählen Sie "Anmelden".

Die Seite "Bewertungstabelle" wird geöffnet. Die erste Bewertungstabelle (Rechteck links in jeder Zeile) enthält die zusammengefasste Bewertung der Zeile. Die Bewertungstabelle listet die Anzahl der Entitäten für die einzelnen Status (rot, gelb, grün) auf.

Die anderen Bewertungstabellen enthalten die Bewertungen der individuellen Entitäten (Verträge in der Zeile "Verträge"). Auf diese Weise enthält die Zeile "Verträge" zusätzlich zu den Bewertungstabellen für individuelle Verträge eine Zusammenfassung der Bewertungstabelle "Verträge".

2. Gehen Sie zu "Verträge", und wählen Sie den zu überwachenden Vertrag aus. In diesem Beispiel wählen Sie einen Vertrag mit einer Metrik aus, deren Status in der Vertragsbewertungstabelle gelb ist.

BRV zeigt alle Metrik des Vertrags an und listet sie nach Services auf. Klicken Sie, um weitere Informationen aufzuschlüsseln.

Anzeigen der Metrik mit gelbem Status

Um eine spezifische Metrik in einem Vertrag zu überwachen, wählen Sie eine Metrik mit gelbem Status aus der Liste "Vertragsmetriken" aus (siehe vorheriger Schritt).

Wählen Sie die Metrik in der Metrikliste aus. BRV zeigt einen visuellen Snapshot der Metrik-Performance als zeitliche Funktion an

Senden einer E-Mail an die verantwortliche Partei

Um Korrekturmaßnahmen für die Metrik mit gelbem Status durchzuführen, senden Sie eine E-Mail an die verantwortlichen Partei, das die erforderlichen Informationen zum Lösen des Problems enthält.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Gehen Sie zur Zeile "Metrik" in der Bewertungstabelle zurück.
Für jede Metrik in der Zeile "Metrik" wird in der oberen rechten Ecke ein Umschlag- bzw. E-Mail-Symbol angezeigt.
2. Klicken Sie auf das E-Mail-Symbol in der gewünschten Metrik.
Ein E-Mail-Dialogfenster wird geöffnet. Sie können in diesem Fenster eine E-Mail an die verantwortliche Partei senden.
3. Geben Sie die korrekte E-Mail-Adresse ein.
4. Stellen Sie sicher, dass der Betreff präzise und der Link zur Metrik mit gelbem Status richtig und aktiv ist. (Optional.)
5. Klicken Sie auf "Senden", um die E-Mail zu senden.

Erste Schritte

Nachdem Sie BRV installiert und konfiguriert haben, können Sie sich anmelden.

Weitere Informationen

[Anhang A: Installation und Konfiguration](#) (siehe Seite 15)

Anmelden bei BRV

Um sich bei BRV anzumelden, verwenden Sie dieselben Anmeldeinformationen, die Sie verwenden, um sich bei CA Business Service Insight anzumelden.

Hinweis: Die Mindestauflösung für Desktop-Browser ist 1280 X 1024.

Hinweis: Nur Anwender, deren Rolle Zugriff auf Berichte erlaubt, können sich bei BRV anmelden. Setzen Sie sich mit Ihrem CA Business Service Insight-Administrator in Verbindung, wenn Sie zugreifen müssen und Ihre Rolle dies nicht erlaubt.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Geben Sie die BRV-URL (http://Ihr_Servername/brv/index.html) in Ihrem Browser oder Tablet ein.
2. Geben Sie Ihren Anwendernamen, Ihr Kennwort und den Namen der Organisation ein.
3. Wählen Sie "Anmelden" aus.

Die Seite "Bewertungstabelle" wird geöffnet.

Seite "Bewertungstabelle"

Die Seite "Bewertungstabelle" ermöglicht es Ihnen, Kunden, Anbieter, Services, Verträge und Metriken auf einem Blick zu sehen. Sie können einen visuellen Snapshot des Status dieser Elemente (grüner, gelber oder roter Status) abrufen. Schlüsseln Sie weitere Informationen auf, indem Sie ein Element auswählen oder Favoriten einrichten, die bei der nächsten Anmeldung bei BRV angezeigt werden sollen.

Es sind vier Übersichtsbereiche für Kunden, Anbieter, Services und Verträge vorhanden.

Sie können die folgenden Aktionen im Übersichtsbereich durchführen:

- Eine Liste von Anwenderfavoriten neben den einzelnen Übersichtsbewertungstabelle anzeigen
- Favoriten über das Sternsymbols hinzufügen oder entfernen.
- Weitere Informationen zu diesen Favoriten aufschlüsseln
- Eine E-Mail an die verantwortliche Partei senden

Seite "Verträge"

Die Seite "Verträge" wird geöffnet, wenn Sie ein Drill-down auf der Seite "Bewertungstabelle" durchführen.

Sie können die folgenden Aktionen auf der Seite "Verträge" durchführen:

- Eine Übersicht der Verträge anzeigen
 - Nach Kunde, Anbieter, Service oder Startdatum filtern
 - Eine Vertragsliste anzeigen
 - Nach Spalte sortieren: Name, Kunde, Anbieter, Status und Startdatum
 - Favoriten hinzufügen
 - E-Mails senden
1. Wählen Sie einen Vertrag aus.
Die Seite "Verträge" wird geöffnet.

Seite "Vertrags"

Sie können die folgenden Aktionen auf der Seite "Verträge" durchführen:

- Die Metriklistengruppe nach Service anzeigen
 - Favoriten anzeigen
 - E-Mails senden
1. Wählen Sie eine Metrik aus.
Weitere Details sind verfügbar auf der Seite "Metrik" verfügbar.

Seite "Metrik".

Auf der Seite "Metrik" können Sie Folgendes anzeigen:

- Service Name (Servicename)
- Servicedomäne
- Domänenkategorie
- Metriktyp
- Timeslot
- Zeitzone
- Zielvorgabe

1. Wählen Sie die Schaltfläche "Dienste" aus.

Die Seite "Services" wird angezeigt.

Seite "Services"

Sie können die folgenden Aktionen auf der Seite "Services" durchführen:

- Eine Serviceliste anzeigen
- Eine Serviceübersicht anzeigen
- Nach Service filtern
- E-Mails senden

1. Wählen Sie einen Service aus.

Die Seite "Servicedetails" wird angezeigt.

Anhang A: Installation

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Voraussetzungen](#) (siehe Seite 15)

[BRV installieren](#) (siehe Seite 16)

Voraussetzungen

Dieses Thema listet die Voraussetzungen für die Installation der Business Relationship-Ansicht von CA Business Service Insight auf, die erforderlich sind, um eine erfolgreiche Installation zu gewährleisten.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Halten Sie die Webseite an (den WWW-Service oder IIS-Admin-Service).
 - a. Starten Sie den Distributed Transaction Coordinator-Service.

Hinweis: Dieser Distributed Transaction Coordinator-Service ist nur für Upgrades erforderlich. Wenn die Richtlinie Ihres Unternehmens besagt, dass dieser Service deaktiviert werden soll, wenden Sie sich für Unterstützung an Ihren Systemadministrator.

2. Fahren Sie die Oblicore-Engine in COM+-Anwendungen herunter.
3. Überprüfen Sie die Task-Manager-/Prozessliste auf laufende Java-Prozesse und halten Sie diese an, bevor Sie die Installation starten.

Der Task-Manager zeigt, dass diese Services angehalten sind.

4. Bevor Sie ein Upgrade anfangen, halten Sie alle zu CA Business Service Insight gehörigen Services an, insbesondere alle Oblicore-Services. Halten Sie zusätzlich alle Java-Prozesse an, die zu ACE2, Oblisync und Tomcat gehören.

Der Task-Manager zeigt, dass diese Services angehalten sind.

BRV installieren

Um BRV bereitzustellen, installieren Sie es auf Ihrem Business Service Insight 8.2-Server. Es ist keine Client-Installation notwendig.

Hinweise:

- Stellen Sie sicher, dass die Rolle des BRV-Anwenders über die Berechtigung "Eigentümer aller Einheiten" in CA Business Service Insight verfügt.
Diese Berechtigung ist eine Grundvoraussetzung für den Zugriff auf Berichte in BRV.
- Die Synchronisierung mit den in CA Business Service Insight berechneten Daten wird einmal pro Stunde durchgeführt.
- Wenn Sie eine mehrstufige Installation haben, stellen Sie BRV auf dem Webserver bereit.
- Stellen Sie sicher, dass auf der Webebene Version 11.2.0.3 von Oracle Client installiert ist (CA Business Service Insight r8.2-Voraussetzung).
- Wenn Sie BRV auf einer dreistufigen Implementierung von CA Business Service Insight bereitstellen, verifizieren Sie, dass Sie "32-bit Oracle Data Access Components (ODAC)" auf der Webebene bereitstellen.
- Stellen Sie in 64-Bit-Umgebungen sicher, dass Sie "32-bit Oracle Data Access Components (ODAC)" auf der Webebene bereitstellen.
- Stellen Sie sicher, dass Anwender "Oblidbadmin" aktiviert ist, bevor Sie mit der Installation beginnen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie "Download Center", "Products" aus.
2. Suchen Sie nach CA Business Service Insight, BRV.
3. Laden Sie die Datei herunter BrvInstaller.zip und öffnen Sie sie.
4. Öffnen Sie ein Befehlszeilenfenster.
5. Führen Sie den folgenden Befehl im Befehlsfenster aus:

```
Install_Brv.bat
```

Die BRV-Batch-Datei wird ausgeführt, und Sie müssen die Eingaben vornehmen:

- Datenbankname: Der TNS-Name der CA Business Service Insight-Datenbank auf der Webebene (häufig "oblicore").
- Anwendername: Der Datenbankanwendername, den Sie verwenden, um die Verbindung mit der CA Business Service Insight-Datenbank herzustellen (häufig "oblicore").
- Anwenderkennwort: Das Datenbankanwenderkennwort, das Sie verwenden, um die Verbindung mit der CA Business Service Insight-Datenbank herzustellen.

- CA Business Service Insight verwendet das Kennwort "Oblidbadmin", um das CA Business Service Insight-Schema zu aktualisieren (häufig "Oblidbadmin").

Hinweis: Wenn der Oblidbadmin-Anwender deaktiviert ist, aktivieren Sie ihn, bevor Sie versuchen, BRV zu installieren.

6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, stellen Sie sicher, dass die folgenden Dateien vorhanden sind:

- BRV_INSTALLER.txt. (das Protokoll des allgemeinen BRV-Installationsprogramms)
- StringsLoaderLog_xxx (das Protokoll des Stringloader-Mechanismus)
- OG82BrvMigration.log (das Protokoll des BRV-Skript).

Hinweis: Die BRV-Installation überschreibt alle Wörterbucheinstellungen. Wenn Sie den Spracheneditor geändert hatten, wiederholen Sie die Änderungen nach der Installation