

CA Business Service Insight

**Handbuch zu vordefiniertem Inhalt von
ISO 20000**

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 JEGLICHE 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: Einführung	7
Datenerfassung.....	7
Funktionalität.....	7
Universelle Formate.....	8
Kapitel 2: ETL-Tools	9
Kapitel 3: Laden des Pakets mit vordefiniertem Inhalt	11
Kapitel 4: Paketentitäten	13
Entitäten zur Datenerfassung.....	14
Entitäten der Service Level-Vorlage.....	16
Entitäten des Business-Logik-Moduls.....	16
Entitäten der Servicedomäne.....	17
Kapitel 5: Erstellen von Vertragsmetriken aus ISO 20000-Metriken	19

Kapitel 1: Einführung

In diesem Handbuch wird beschrieben, wie das Paket mit vordefiniertem Inhalt von CA Business Service Insight-ISO 20000 verwendet und installiert wird.

Das Paket mit vordefiniertem Inhalt von CA Business Service Insight-ISO 20000 wurde entwickelt, um die Bereitstellung von CA Business Service Insight zu beschleunigen. Um dies zu erreichen, wurden zwei Hauptbereiche entwickelt:

- Datenerfassung
- Funktionalität

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Datenerfassung](#) (siehe Seite 7)

[Funktionalität](#) (siehe Seite 7)

[Universelle Formate](#) (siehe Seite 8)

Datenerfassung

Zum Frontend-Bereich gehört die Entwicklung von:

- ETL-Aufträge: Bieten ein schnelleres Verständnis der Quelldatenstruktur und formatieren Daten in bestimmte Formate.
- Universelle Formate: Bereitstellen eines konsistenten Formats für Daten in ähnlichen Quellen.
- Vordefinierte Adapter und Übersetzung: Bereitstellen von Adaptern, die in universelle Formate eingebunden werden.
- Service Level-Vorlagen: Vordefinierte Metriken, die ISO 20000 unterstützen.

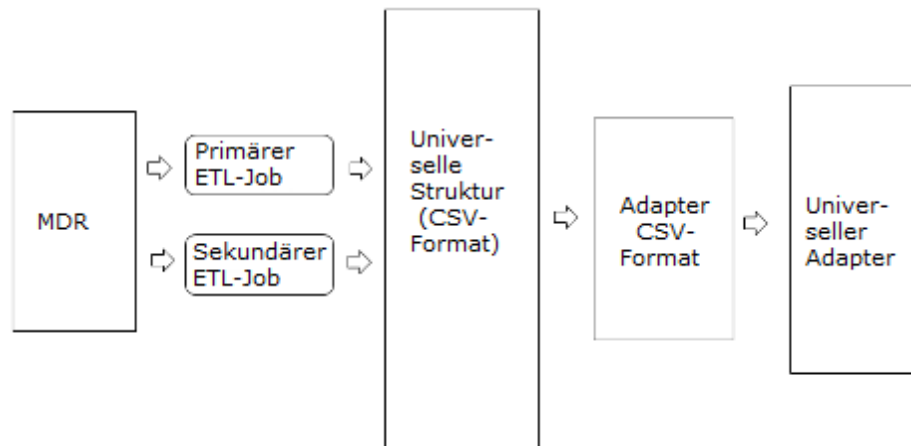
Funktionalität

Der Backend-Bereich enthält die Entwicklung einer Excel-Schnittstelle, die Folgendes bereitstellt:

- Service-Onboarding
- Vertragserstellung
- Metrik-Definitionen

Universelle Formate

Der Prozessablauf der universellen Formate wird in der unten Abbildung dargestellt.



Die unterstützten Objektformate sind:

- Ticket - SDM und Nimsoft Service Desk
- Verfügbarkeit - SOI

Kapitel 2: ETL-Tools

Das Tool zum Extrahieren, Transformieren und Laden (ETL) ist eine Vorgehensweise, die in der Entwicklung des Pakets mit vordefiniertem Inhalt von CA Business Service Insight-ISO 20000 verwendet wird, um Daten in bestimmte Formate zu formatieren. Um die Rolle dieser Vorgehensweise besser zu verstehen, betrachten wir die Unterschiede zwischen dieser Vorgehensweise und der systemeigenen Vorgehensweise.

Derzeitig unterstützt CA Business Service Insight zwei Methoden zum Importieren von Daten: "Flat File" (Flache Daten) und "Database" (Datenbank).

Die ETL-Vorgehensweise hat folgende Vorteile:

- Bessere Kontrolle darüber, wie CA Business Service Insight Daten empfängt.
- Eine Bibliothek von ETL-Aufträgen, die ausgeführt werden können, um viele verschiedene Anwendungen zu verarbeiten.
- Unterstützung für das einfachere Community-Modell.
- Flexibilität bei der Verwendung eines beliebigen ETL-Tools, das vom Kunden bevorzugt wird.
- Inhaltsstrategien können erleichtert werden.

Herunterladen von ETL-Tools

Weitere Informationen über das Herunterladen und Installieren von ETL-Tools herunterzuladen finden Sie auf der Support-Website unter <http://ca.com/support>.

Kapitel 3: Laden des Pakets mit vordefiniertem Inhalt

Das Laden des Pakets mit vordefiniertem Inhalt von ISO 20000 in CA Business Service Insight besteht aus zwei Vorgängen:

1. Laden des Inhalts.

- a. Laden Sie das Paket mit vordefiniertem Inhalt von ISO 20000 von der CA Support-Website herunter.
- b. Führen Sie folgenden Befehl auf dem Webserver aus (dieser Befehl lädt den Inhalt):

Hinweis: Vermeiden Sie Leerzeichen im PDC-Ordnerpfad.

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

- Ersetzen Sie im oberen Befehlsbeispiel das Verzeichnis "c:\inetpub\wwwroot" durch Ihren tatsächlichen IIS-Installationsordner
- Ersetzen Sie im oberen Befehlsbeispiel das Verzeichnis "c:\PDC" durch das tatsächliche Verzeichnis, in das der vordefinierte Inhalt extrahiert wurde.

2. Ausführen der Erstkonfiguration.

- a. Aktivieren Sie die folgenden zwei Windows-Services
 - Oblicore - AdaptersListener
 - Oblicore - ScriptHost
- b. Konfigurieren Sie die Adapteradresse und den Adapter-Port (spezifische Konfigurationsinformationen finden Sie im Anwenderhandbuch der CA Business Service Insight-Online-Hilfe in den Abschnitten: "Design", "Datenerfassung", "Adapter" und in den entsprechenden Referenzen).
- c. Die ETL-Tools erstellen Datendateien. Platzieren Sie die vom ETL-Tool erstellten Datendateien in die Ordner "SDM" und "SOM". (Der Standardspeicherort ist normalerweise "C:\datasources\SDM" und "C:\datasources\SOI".)

Hinweis: Überprüfen Sie den tatsächlichen Speicherort der Ordner in Ihrem System.

- d. Führen Sie den Adapter aus.

Kapitel 4: Paketentitäten

Das Paket mit vordefiniertem Inhalt von CA Business Service Insight-ISO 20000 enthält:

- Entitäten zur Datenerfassung
- Service Level-Vorlagen
- Business-Logik-Module
- Servicedomänen

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Entitäten zur Datenerfassung](#) (siehe Seite 14)

[Entitäten der Service Level-Vorlage](#) (siehe Seite 16)

[Entitäten des Business-Logik-Moduls](#) (siehe Seite 16)

[Entitäten der Servicedomäne](#) (siehe Seite 17)

[Erstellen von Vertragsmetriken aus ISO 20000-Metriken](#) (siehe Seite 19)

Entitäten zur Datenerfassung

Die Entitäten zur Datenerfassung, die mit dem Paket mit vordefiniertem Inhalt von CA Business Service Insight-ISO 20000 geliefert werden, sind:

- Adapter
 - ISO20K_SDM_ADPTER: Ein Adapter der Ticket-Datenquelle, der zur Integration mit CA Service Desk und Nimsoft Service Desk verwendet wird.
 - ISO20K_SOI_ADPTER: Ein Adapter des verfügbaren Datenquellentyps, der zur Integration mit CA Service Operation Insight verwendet wird.
- Event-Typen
 - CA Business Service Insight-Event-Typ, die verwendet werden, um die Datenstruktur in CA Business Service Insight zu definieren.
Hinweis: Nur Vorlagen-Events sind Teile des PDC. Event-Typen, die von den Metriken verwendet werden sollen, werden von Übersetzungsskripten erstellt.
 - SDM-Event-Typ:
Hinweis: Diese Event-Typen sind nicht vorhanden, bis sie durch das Übersetzungsskript erstellt werden. Die tatsächlichen Namen des Event-Typs enthalten ein Präfix und ein Suffix wie z. B. "ISO20K_SDM_ALL_Change_EVENT".
Änderung
Vorfall
Problem
Version
Anfrage: Wird für Nimsoft und CA Service Desk verwendet
Task
 - SOI-Event-Typen:
Verfügbarkeit
Qualität
Risiko
- Übersetzungsskripts
 - SDM-Übersetzungsskripte:

Event-Übersetzungsskripte, die bestimmte Events aus der Vorlage erstellen.

Ressourcen-Übersetzungsskripte, die Ressourcen, Vertragsparteien und Services für eingehende Events erstellen.

– SOI-Übersetzungsskripte:

Event-Übersetzungsskripte, die bestimmte Events aus der Vorlage erstellen.

Ressourcen-Übersetzungsskripte, die Ressourcen, Vertragsparteien und Services für eingehende Events erstellen.

■ Übersetzungstabellen

- ISO20K_SLA_EVENTS: Wird für Event-Übersetzung verwendet.
- ISO20K_SLA_RESOURCE_SERVICE: Wird verwendet, um Ressourcen, Vertragsparteien und Services in den ETL-Daten zu CA Business Service Insight-Entitäten zuzuordnen.
- ISO20K_SOI_AVAIL_RESOURCE: Wird verwendet, um Ressourcen, Vertragsparteien und Services in den ETL-Daten zu BSI-Entitäten zuzuordnen.
- ISO20K_SOI_EVENT_TABLE: Wird für Event-Übersetzung verwendet
- ISO20K_SOI_MEASURE_RESOURCE

Entitäten der Service Level-Vorlage

Die Entitäten zur Service Level-Vorlage, die mit dem Paket mit vordefiniertem Inhalt von CA Business Service Insight-ISO 20000 geliefert werden, sind:

- Control Process (Steuerungsprozess):
 - ISO 20000 Change Management
 - ISO 20000 Request Management (Anfragenverwaltung)
 - ISO 20000 Task Management (Aufgabenverwaltung)
- Release Processes (Versionsprozesse)
 - ISO 20000 Release Management (Versionsverwaltung)
- Resolution Processes (Lösungsprozesse)
 - ISO 20000 Incident Management
 - ISO 20000 Problem Management
- Service Delivery Processes (Servicebereitstellungsprozesse)
 - ISO 20000 Service Continuity and Availability Management (Servicekontinuität und Availability Management)

Entitäten des Business-Logik-Moduls

Die Entitäten des Business-Logik-Moduls, die mit dem Paket mit vordefiniertem Inhalt von CA Business Service Insight-ISO 20000 geliefert werden, sind:

- ISO20K_Basic_Average: Module, die Logik enthalten, um die Durchschnittswerte der eingehenden Daten zu berechnen.
- ISO20K_WEIGHTED_CALCULATIONS: Module, die Logik enthalten, um die Durchschnittswerte der eingehenden Daten zu berechnen.
- ISO20K_MTx: Module, die Logik enthalten, um Ausfälle der Verfügbarkeit zu bearbeiten.
- ISO20K_SLA_GENERIC_MODULE - Generische Module für Ticketing-Berechnung.

Entitäten der Servicedomäne

Die Entitäten der Servicedomäne, die mit dem Paket mit vordefiniertem Inhalt von CA Business Service Insight-ISO 20000 geliefert werden, sind:

- Ticketing
 - ISO 20000 Change Management
 - ISO 20000 Incident Management
 - ISO 20000 Problem Management
 - ISO 20000 Release Management (Versionsverwaltung)
 - ISO 20000 Request Management (Anfragenverwaltung)
 - ISO 20000 Task Management (Aufgabenverwaltung)
- Verfügbarkeit (SOI)
 - ISO 20000 Service Continuity and Availability Management (Servicekontinuität und Availability Management)

Kapitel 5: Erstellen von Vertragsmetriken aus ISO 20000-Metriken

Die Metriken im Paket mit vordefiniertem Inhalt von ISO 20000 sind für die Erstellung von neuen Verträgen verfügbar. Dadurch wird die Vertragserstellung erheblich vereinfacht.

So fügen Sie ein anwenderspezifisches Feld hinzu:

Nicht alle Felder, die vom ETL-Tool zur Verfügung gestellt werden, sind in den PDC-Event-Typen verfügbar. Zeigen Sie die Liste der verfügbaren Felder im Zuordnungsschritt des Adapterassistenten an.

Um ein Feld zu verwenden, das derzeit nicht unterstützt wird, führen Sie diese Anweisungen aus:

1. Fügen Sie das Feld der Event-Typ-Vorlage hinzu.
2. Finden Sie heraus, ob das erforderliche Feld in den Quelldaten vorhanden ist.
 - a. Wenn nicht, aktualisieren Sie das ETL, sodass das Feld nun vorhanden ist.
3. Ordnen Sie das Feld aus den Quelldaten zu einem neuen Event-Typ-Feld zu.
4. Verwenden Sie das Feld in Ihren Metriken.

Hinweise:

- Der ETL-Job ruft Felder ab, die aufgrund der Performance derzeit nicht vom Event-Typ verwendet werden.
- CA empfiehlt dringend, die ISO 20000-Metriken und die Module selbst nicht zu aktualisieren, um zukünftige Upgrades durchzuführen und Support zu erhalten.

So erstellen Sie Vertragsmetriken aus ISO 20000-Metriken:

1. Gehen Sie zur Seite "Verträge", und erstellen Sie mithilfe einer Service Level-Vorlage einen neuen Vertrag.
2. Passen Sie die Metrik entsprechend Ihren Anforderungen an, indem Sie die Parameter und Zielwerte bearbeiten.

3. Übernehmen Sie den Vertrag (spezifische Anweisungen und Informationen zum Übernehmen eines Vertrags finden Sie im CA Business Service Insight-Anwenderhandbuch in den Abschnitten: "Service Level-Management", "Verträge", "Übernehmen von Verträgen").