

CA Business Service Insight

Guía de la Vista de relaciones de negocio (BRV)

8.2



Esta documentación, que incluye sistemas incrustados de ayuda y materiales distribuidos por medios electrónicos (en adelante, referidos como la "Documentación") se proporciona con el único propósito de informar al usuario final, pudiendo CA proceder a su modificación o retirada en cualquier momento.

Queda prohibida la copia, transferencia, reproducción, divulgación, modificación o duplicado de la totalidad o parte de esta Documentación sin el consentimiento previo y por escrito de CA. Esta Documentación es información confidencial, propiedad de CA, y no puede ser divulgada por Vd. ni puede ser utilizada para ningún otro propósito distinto, a menos que haya sido autorizado en virtud de (i) un acuerdo suscrito aparte entre Vd. y CA que rija su uso del software de CA al que se refiere la Documentación; o (ii) un acuerdo de confidencialidad suscrito aparte entre Vd. y CA.

No obstante lo anterior, si dispone de licencias de los productos informáticos a los que se hace referencia en la Documentación, Vd. puede imprimir, o procurar de alguna otra forma, un número razonable de copias de la Documentación, que serán exclusivamente para uso interno de Vd. y de sus empleados, y cuyo uso deberá guardar relación con dichos productos. En cualquier caso, en dichas copias deberán figurar los avisos e inscripciones relativas a los derechos de autor de CA.

Este derecho a realizar copias de la Documentación sólo tendrá validez durante el período en que la licencia aplicable para el software en cuestión esté en vigor. En caso de terminarse la licencia por cualquier razón, Vd. es el responsable de certificar por escrito a CA que todas las copias, totales o parciales, de la Documentación, han sido devueltas a CA o, en su caso, destruidas.

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY APLICABLE LO PERMITA, CA PROPORCIONA ESTA DOCUMENTACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO INCLUIDAS, ENTRE OTRAS PERO SIN LIMITARSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y NO INCUMPLIMIENTO. CA NO RESPONDERÁ EN NINGÚN CASO, ANTE VD. NI ANTE TERCEROS, EN LOS SUPUESTOS DE DEMANDAS POR PÉRDIDAS O DAÑOS, DIRECTOS O INDIRECTOS, QUE SE DERIVEN DEL USO DE ESTA DOCUMENTACIÓN INCLUYENDO A TÍTULO ENUNCIATIVO PERO SIN LIMITARSE A ELLO, LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS Y DE INVERSIONES, LA INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL, LA PÉRDIDA DEL FONDO DE COMERCIO O LA PÉRDIDA DE DATOS, INCLUSO CUANDO CA HUBIERA PODIDO SER ADVERTIDA CON ANTELACIÓN Y EXPRESAMENTE DE LA POSIBILIDAD DE DICHAS PÉRDIDAS O DAÑOS.

El uso de cualquier producto informático al que se haga referencia en la Documentación se registrará por el acuerdo de licencia aplicable. Los términos de este aviso no modifican, en modo alguno, dicho acuerdo de licencia.

CA es el fabricante de esta Documentación.

Esta Documentación presenta "Derechos Restringidos". El uso, la duplicación o la divulgación por parte del gobierno de los Estados Unidos está sujeta a las restricciones establecidas en las secciones 12.212, 52.227-14 y 52.227-19(c)(1) - (2) de FAR y en la sección 252.227-7014(b)(3) de DFARS, según corresponda, o en posteriores.

Copyright © 2012 CA. Todos los derechos reservados. Todas las marcas registradas y nombres comerciales, logotipos y marcas de servicios a los que se hace referencia en este documento pertenecen a sus respectivas compañías.

Información de contacto del servicio de Soporte técnico

Para obtener soporte técnico en línea, una lista completa de direcciones y el horario de servicio principal, acceda a la sección de Soporte técnico en la dirección <http://www.ca.com/worldwide>.

Contenido

Capítulo 1: Descripción general	7
Mantenimiento del servicio de calidad con BRV	8
Selección de un contrato en la página Tarjeta de puntuación	9
Consulta de la métrica que tiene un estado amarillo	9
Envío de un correo electrónico a la parte responsable	10
Procedimientos iniciales.....	10
Inicio de sesión en BRV	11
Página Tarjeta de puntuación	11
Apéndice A: Instalación	15
Requisitos previos	15
Instalación de BRV.....	16

Capítulo 1: Descripción general

Con la función Vista de relaciones de negocio (BRV), los ejecutivos de negocios pueden utilizar tabletas y exploradores para controlar el estado de servicio de CA Business Service Insight por sí mismos y mantener un servicio de calidad con sus clientes.

Algunos de los beneficios de BRV incluyen:

- La página Tarjeta de puntuación que proporciona una descripción general del negocio y de los favoritos.
- La capacidad para obtener detalles que activa la obtención de detalles de un cliente, distribuidor, servicio o contrato. La obtención de más detalles de las métricas y estados respectivos de cada uno.
- Una plataforma de comunicación que le permita tomar acción inmediata enviando un correo electrónico a la parte responsable después de una posible violación del contrato.
- Acceso fácil a la información del equipo o tableta
- Interfaz optimizada al tacto para tabletas
- Soporte de varias plataformas para:
 - iPad
 - Firefox - Versión 9 y posterior
 - Chrome - Versión 16 y posterior
 - Internet Explorer - Versión 9 y posterior
- La dirección URL del inicio de sesión de BRV en la tableta o explorador se muestra aquí:
 - <http://nombre de servidor/brv/index.html>

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Mantenimiento del servicio de calidad con BRV](#) (en la página 8)

[Procedimientos iniciales](#) (en la página 10)

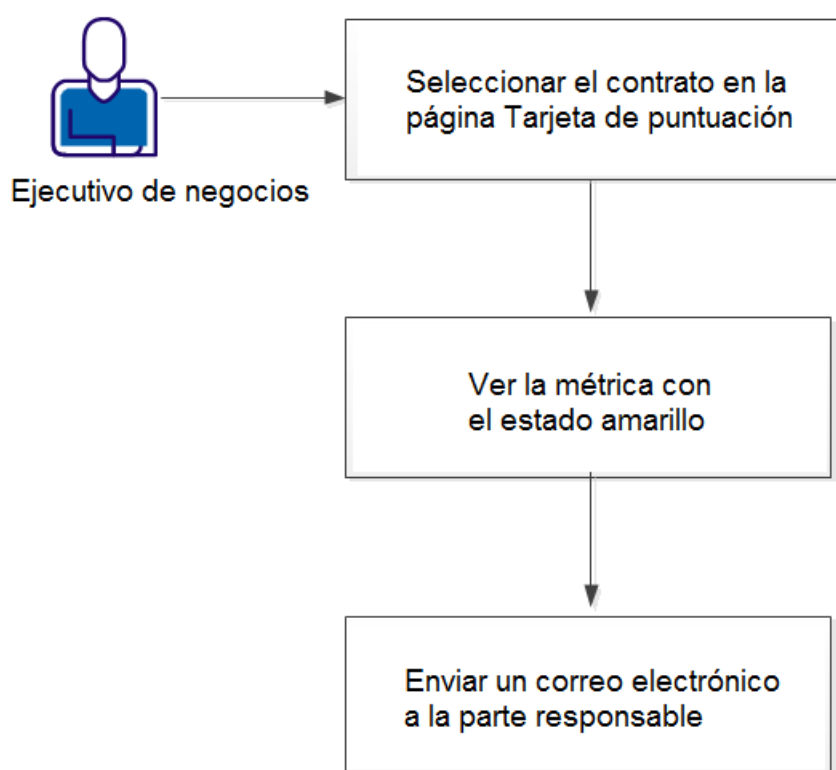
[Instalación](#) (en la página 15)

Mantenimiento del servicio de calidad con BRV

Como ejecutivo de negocios, es responsable de mantener un nivel de servicio alto para sus clientes. La función de BRV le puede alertar sobre violaciones del contrato potenciales, permitiéndole tomar medidas correctivas y mantener el servicio de calidad.

Este escenario ilustrativo explica cómo utilizar BRV. El escenario demuestra cómo consultar servicios cuyo estado sea “amarillo” y cómo tomar medidas correctivas para impedir una violación del contrato.

Mantenimiento del servicio de calidad con BRV



Siga estos pasos:

1. [Selección de un contrato en la página Tarjeta de puntuación](#) (en la página 9)
2. [Consulta de la métrica que tiene un estado amarillo](#) (en la página 9)
3. [Envío de un correo electrónico a la parte responsable](#) (en la página 10)

Selección de un contrato en la página Tarjeta de puntuación

Para controlar un contrato, seleccione el contrato en la página Tarjeta de puntuación.

Siga estos pasos:

1. Vaya a la página de inicio de sesión de BRV. Introduzca el nombre de usuario y la contraseña y haga clic en Iniciar sesión.

Se abrirá la página Tarjeta de puntuación. La primera tarjeta de puntuación (rectángulo) que se encuentra a la izquierda de cada fila contiene la puntuación total de la fila. La tarjeta de puntuación enumera el número de entidades que se encuentran dentro de cada estado (rojo, amarillo, verde).

Las otras tarjetas de puntuación de cada fila contienen las puntuaciones para las entidades individuales (contratos en la fila Contratos). De esta forma, la fila Contratos contiene la tarjeta de puntuación total de Contratos, así como las tarjetas de puntuación de los contratos individuales.

2. Vaya a Contratos y seleccione el Contrato que desea controlar. En este ejemplo, seleccione un contrato con una métrica cuyo estado sea “amarillo” en la tarjeta de puntuación del contrato.

BRV muestra todas las métricas del contrato y las enumera por servicio. Haga clic para obtener más información detallada.

Consulta de la métrica que tiene un estado amarillo

Para controlar una métrica específica de un contrato, seleccione una métrica “amarilla” de la lista de métricas del contrato (vea el paso anterior).

En la lista de métricas, seleccione las métricas. BRV mostrará una instantánea visual del rendimiento de la métrica como una función de tiempo.

Envío de un correo electrónico a la parte responsable

Para tomar una acción correctiva para la métrica con estado amarillo, envíe un correo electrónico a la parte responsable con la información necesaria para resolver el problema.

Siga estos pasos:

1. Vuelva a la fila Métrica de la tarjeta de puntuación.
Cada métrica de la fila Métrica tiene un icono de sobre/correo en la esquina superior derecha.
2. Haga clic en el icono de correo de la métrica deseada.
Se abre una ventana de cuadro de diálogo del correo electrónico. Se puede enviar un correo electrónico a la parte responsable desde esta ventana.
3. Escriba la dirección de correo electrónico correcta.
4. Asegúrese de que el asunto sea preciso y de que el vínculo a la métrica con el estado amarillo esté tanto correcto como activo. (Opcional.)
5. Haga clic en Enviar para enviar el correo electrónico.

Procedimientos iniciales

Después de instalar y configurar BRV, se podrá iniciar sesión.

Más información

[Apéndice A: Instalación y configuración](#) (en la página 15)

Inicio de sesión en BRV

Para iniciar sesión en BRV, utilice las credenciales que se utilizan para iniciar sesión en CA Business Service Insight.

Nota: La resolución mínima para exploradores de escritorio es 1280 X 1024.

Nota: Solamente los usuarios cuyo rol permita el acceso a informes pueden iniciar sesión en BRV. Póngase en contacto con el administrador de CA Business Service Insight si necesita tener acceso y su rol no lo permite.

Siga estos pasos:

1. Introduzca la dirección URL de BRV (<http://nombre del servidor/brv/index.html>) en el explorador o tableta.
2. Introduzca el nombre de usuario, la contraseña y el nombre de la organización.
3. Seleccione Inicio de sesión.

Se abrirá la página Tarjeta de puntuación.

Página Tarjeta de puntuación

La página Tarjeta de puntuación le permite ver clientes, distribuidores, servicios, contratos y métricas en una mirada. Se puede obtener una instantánea visual del estado de estos elementos, que puede ser verde, amarillo o rojo. Obtenga detalles seleccionando un elemento para obtener más información o seleccione favoritos y consúltelos la próxima vez que inicie sesión en BRV.

Los cuatro paneles de resumen son clientes, distribuidores, servicios y contratos.

Se pueden llevar a cabo las acciones siguientes en el panel de resumen:

- Consultar la lista de favoritos del usuario que se encuentra al lado de cada tarjeta de puntuación de resumen.
- Agregar o eliminar favoritos haciendo clic en el icono de estrella.
- Obtener detalles para obtener más información acerca de estos favoritos.
- Enviar un correo electrónico a la parte responsable.

Página Lista de contratos

La página Contratos se abre cuando se obtienen detalles desde la página de la tarjeta de puntuación.

La página Contratos le permite:

- Consultar un resumen de contratos
 - Filtrar por cliente, distribuidor, servicio o fecha de inicio
 - Consultar una lista de contratos
 - Ordenar por columnas: Nombre, Cliente, Distribuidor, estado y Fecha de inicio
 - Agregar favoritos
 - Enviar un correo electrónico
1. Seleccione un contrato.
Se abre la página Contratos.

Página Contrato

La página Contratos le permite:

- Consultar el grupo de listas de métrica por servicio
 - Consultar los favoritos
 - Enviar un correo electrónico
1. Seleccionar una métrica
Más detalles están disponibles en la página Métrica.

Página Métrica

La página Métrica le permite consultar lo siguiente:

- Nombre del servicio
- Dominio del servicio
- Categoría del dominio
- Tipo de métrica
- Ranura de tiempo
- Zona horaria
- Declaración del objetivo

1. Seleccione el botón Servicios.

Aparecerá la página Lista de servicios.

Página Servicios

La página Servicios le permite:

- Consultar una lista de servicios
- Consultar un resumen de servicios
- Filtrar por servicio
- Enviar un correo electrónico

1. Seleccione un servicio.

Aparecerá la página Detalles del servicio.

Apéndice A: Instalación

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Requisitos previos](#) (en la página 15)

[Instalación de BRV](#) (en la página 16)

Requisitos previos

Este tema enumera los requisitos previos que se deben realizar antes de instalar la aplicación Vista de relaciones de negocio de CA Business Service Insight para garantizar una instalación correcta.

Siga estos pasos:

1. Detenga el sitio Web (el servicio WWW o el servicio de administración de IIS).
 - a. Inicie el servicio Coordinador de transacciones distribuidas.

Nota: Este servicio de coordinador de transacciones distribuidas solo es necesario para las actualizaciones. Si es política de su empresa tener este servicio deshabilitado, póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener ayuda.

2. Cierre las aplicaciones de COM+ - el motor de Oblicore.
3. Compruebe el gestor de tareas y la lista de procesos para comprobar si hay algún proceso de JAVA activo y deténgalos antes de iniciar la instalación.

El gestor de tareas muestra que estos servicios están detenidos.
4. Antes de empezar una actualización, detenga todos los servicios que pertenecen a CA Business Service Insight, específicamente todos los servicios "Oblicore". Además, detenga todos los procesos de JAVA pertenecientes a ACE2, Oblisync y Tomcat.

El gestor de tareas muestra que estos servicios están detenidos.

Instalación de BRV

Para implementar BRV, instálelo en el servidor de Business Service Insight (BSI) 8.2. No es necesario realizar ninguna instalación de cliente.

Notas:

- Verifique que el usuario de BRV tiene el permiso Poseer todas las entidades en CA Business Service Insight para su rol de usuario.
Este permiso es esencial para acceder a informes en BRV.
- La sincronización con los datos calculados de CA Business Service Insight se hace una vez cada hora.
- Si se tiene una instalación de multinivel, implemente BRV en el servidor Web.
- Asegúrese de que el nivel de la Web tiene instalado Oracle Client versión 11.2.0.3 (según los requisitos de CA Business Service Insight r8.2).
- Al implementar BRV en una implementación de 3 niveles de CA Business Service Insight, verifique que se implementa "32-bit Oracle Data Access Components (ODAC)" en el nivel de la Web.
- En los entornos de 64 bits, asegúrese de que se implementa "32-bit Oracle Data Access Components (ODAC)" en el nivel de la Web.
- Verifique que el usuario Oblidbadmin esté activado antes de empezar a instalar.

Siga estos pasos:

1. Seleccione Centro de descargas, Productos.
2. Busque CA Business Service Insight, BRV.
3. Descargue y abra el archivo BrvInstaller.zip.
4. Abra una ventana de comandos.
5. Ejecute este comando en la ventana de comandos:

```
Install_Brv.bat
```

El archivo por lotes de BRV se ejecuta y le solicita los elementos siguientes:

- Nombre de base de datos: El nombre TNS de la base de datos de CA Business Service Insight en el nivel de la Web (normalmente "oblicore").
- Nombre de usuario: El nombre de usuario de la base de datos que se utiliza para conectarse a la base de datos de CA Business Service Insight (normalmente "oblicore").
- Contraseña de usuario: La contraseña de usuario de la base de datos que se ha utilizado para conectarse a la base de datos de CA Business Service Insight.
- CA Business Service Insight utiliza la contraseña Oblidbadmin: "Oblidbadmin" para actualizar el esquema de CA Business Service Insight (normalmente "Oblidbadmin").

Nota: Si el usuario “Oblidbadmin” está desactivado, vuelva a activarlo antes de intentar instalar BRV.

6. Cuando finalice la instalación, verifique que los archivos siguientes estén presentes:
 - BRV_INSTALLER.txt. (el registro del archivo BRV_installer generado).
 - StringsLoaderLog_xxx (el registro del mecanismo de stringloader).
 - OG82BrvMigration.log (el registro del script de BRV).

Nota: La instalación de BRV anula todos los valores de configuración del diccionario. Si se ha cambiado el editor de idioma, rehaga los cambios después de la instalación.