

CA Business Service Insight

Guía de contenido predeterminado de ISO 20000

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 rijan 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: Introducción	7
Adquisición de datos.....	7
Funcionalidad.....	7
Formatos universales.....	8
Capítulo 2: Herramientas de ETL	9
Capítulo 3: Carga del paquete de contenido predeterminado	11
Capítulo 4: Entidades de paquete	13
Entidades de adquisición de datos	14
Entidades de la plantilla de nivel de servicio	15
Entidades del módulo de lógica de negocios.....	16
Entidades de dominio de servicio.....	16
Capítulo 5: Creación de métricas de contrato a partir de métricas de ISO 20000	17

Capítulo 1: Introducción

En esta guía se explica cómo usar e instalar el paquete de contenido predeterminado de ISO 20000 para CA Business Service Insight.

El paquete de contenido predeterminado de ISO 20000 para CA Business Service Insight se ha desarrollado para acelerar la implementación de CA Business Service Insight. Para lograrlo, se trabajó en dos áreas principales:

- Adquisición de datos
- Funcionalidad

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Adquisición de datos](#) (en la página 7)

[Funcionalidad](#) (en la página 7)

[Formatos universales](#) (en la página 8)

Adquisición de datos

El área front-end incluye el desarrollo de:

- Trabajos de ETL: reducen el tiempo necesario para entender la estructura de datos de origen y convierten los datos a formatos específicos.
- Formatos universales: proporcionan un formato consistente a datos de orígenes similares.
- Adaptadores predeterminados y traducción: proporcionan adaptadores que se vinculan en formatos universales.
- Plantillas de nivel de servicio: métricas predeterminadas compatibles con ISO 20000.

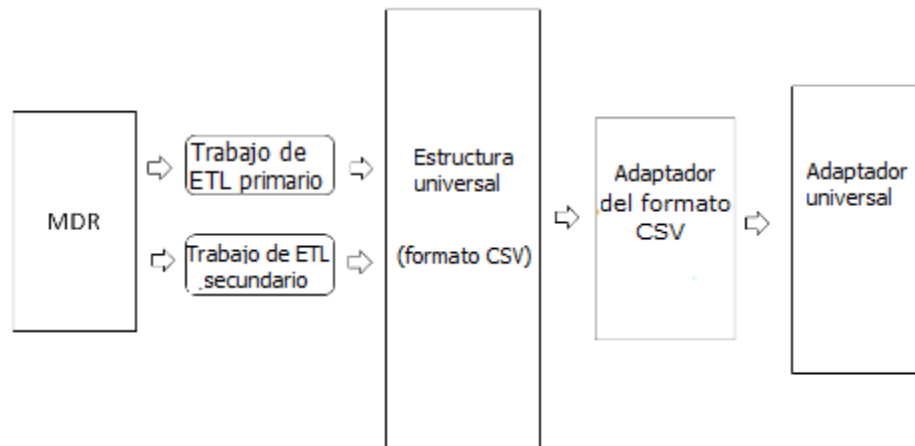
Funcionalidad

El área de back-end incluye el desarrollo de una interfaz de Excel, que proporciona:

- Incorporación de servicios
- Creación de contratos
- Definiciones de métricas

Formatos universales

El flujo de procesos de formatos universales se muestra en la siguiente figura.



Los formatos de objeto admitidos son:

- Ticket: SDM y Nimsoft Service Desk
- Disponibilidad: SOI

Capítulo 2: Herramientas de ETL

Las herramientas de extracción, transformación y carga (ETL) conforman un enfoque que se usa en el desarrollo del paquete de contenido predeterminado de ISO 20000 para CA Business Service Insight a la hora de convertir datos a formatos específicos. Para comprender mejor el rol de este enfoque, examinemos las diferencias entre el mismo y el enfoque nativo.

Actualmente, CA Business Service Insight admite dos métodos de importación de datos: archivo fijo y base de datos.

El enfoque de ETL aporta las ventajas siguientes:

- Mejor control de la forma en la que CA Business Service Insight recibe datos.
- Se puede crear una biblioteca de tareas de ETL para gestionar una amplia gama de aplicaciones.
- Compatibilidad con el modelo de comunidad más simple.
- Flexibilidad para usar cualquier herramienta de ETL, según las preferencias del cliente.
- Capacidad de facilitar una estrategia de contenido.

Descarga de herramientas de ETL

Para obtener información sobre la descarga e instalación de las herramientas de ETL, consulte el sitio de soporte en <http://ca.com/support>.

Capítulo 3: Carga del paquete de contenido predeterminado

El paquete de contenido predeterminado de ISO 2000 en CA Business Service Insight consta de dos pasos:

1. Cargar el contenido.
 - a. Descargue el paquete de contenido predeterminado de ISO 2000 desde el sitio de Soporte de CA.
 - b. Ejecute el siguiente comando en el servidor Web (este comando carga el contenido):

Nota: No incluya espacios en la ruta de la carpeta PDC.
c:\inetpub\wwwroot\Oblicore\bin\PDCCContentLoader.exe -p c:\PDC

 - En el anterior comando de ejemplo, reemplace c:\inetpub\wwwroot por la carpeta en la que está instalado IIS.
 - Reemplace también c:\PDC por el directorio en el que se ha extraído el contenido predeterminado.
2. Realizar la configuración inicial.
 - a. Active los dos siguientes servicios de Windows
 - Oblicore: AdaptersListener
 - Oblicore: ScriptHost
 - b. Configure la dirección y el puerto del adaptador (consulte la Ayuda en línea o la Guía del usuario de CA Business Service Insight en la sección: Diseño, Adquisición de datos, Adaptadores y las referencias que contiene para obtener información específica sobre la configuración).
 - c. Las herramientas de ETL crean archivos de datos. Sitúe dichos archivos en las en las carpetas SDM y SOM. (Las ubicaciones predeterminadas suelen ser C:\datasources\SDM y C:\datasources\SOI).

Nota: Verifique la ubicación real de las carpetas en su sistema.
 - d. Ejecute el adaptador.

Capítulo 4: Entidades de paquete

El paquete de contenido predeterminado de ISO 20000 para CA Business Service Insight incluye:

- Entidades de adquisición de datos
- Plantillas de nivel de servicio
- Módulos de lógica de negocios
- Dominios del servicio

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Entidades de adquisición de datos](#) (en la página 14)

[Entidades de la plantilla de nivel de servicio](#) (en la página 15)

[Entidades del módulo de lógica de negocios](#) (en la página 16)

[Entidades de dominio de servicio](#) (en la página 16)

[Creación de métricas de contrato a partir de métricas de ISO 20000](#) (en la página 17)

Entidades de adquisición de datos

Las entidades de adquisición de datos incluidas con el paquete de contenido predeterminado de ISO 20000 para CA Business Service Insight son:

- Adaptadores
 - ISO20K_SDM_ADPTER: un adaptador de origen de datos del ticket que se utiliza para la integración con CA Service Desk y Nimsoft Service Desk.
 - ISO20K_SOI_ADPTER: adaptador de tipo de origen de datos de disponibilidad que se usa para la integración con CA Service Operations Insight.
- Tipos de evento
 - Tipos de evento de CA Business Service Insight que se utilizan para definir la estructura de datos en CA Business Service Insight.
Nota: Solo los eventos de plantilla forman parte del PDC; los scripts de traducción crean los tipos de evento que usan las métricas.
 - Tipos de evento de SDM:
Nota: Estos tipos de evento no existen hasta que el script de traducción los crea. Los nombres de tipos de evento reales incluyen un prefijo y sufijo, como ISO20K_SDM_ALL_Change_EVENT.
Cambiar
Incidente
Problema
Entrega
Solicitud: se usa para Nimsoft Service Desk y CA Service Desk
Tarea
 - Tipos de evento de SOI:
Disponibilidad
Calidad
Riesgo
- Scripts de traducción
 - Scripts de traducción de SDM:
Scripts de traducción de eventos que crean eventos específicos a partir de la plantilla.

Scripts de traducción de recursos que crean recursos, partes contratantes y servicios para los eventos entrantes.

- Scripts de traducción de SOI:

Scripts de traducción de eventos que crean eventos específicos a partir de la plantilla.

Scripts de traducción de recursos que crean recursos, partes contratantes y servicios para los eventos entrantes.

- Tablas de traducción
 - ISO20K_SLA_EVENTS: se utiliza para la traducción de eventos.
 - ISO20K_SLA_RESOURCE_SERVICE: se utiliza para asignar recursos, partes contratantes y servicios de los datos de ETL a entidades de CA Business Service Insight.
 - ISO20K_SOI_AVAIL_RESOURCE: se utiliza para asignar recursos, partes contratantes y servicios de los datos de ETL a entidades de BSI.
 - ISO20K_SOI_EVENT_TABLE: se utiliza para la traducción de eventos.
 - ISO20K_SOI_MEASURE_RESOURCE

Entidades de la plantilla de nivel de servicio

Las entidades de la plantilla de nivel de servicio incluidas con el paquete de contenido predeterminado de ISO 20000 para CA Business Service Insight son:

- Proceso de control:
 - Gestión de cambios de ISO 20000
 - Gestión de solicitudes de ISO 20000
 - Gestión de tareas de ISO 20000
- Procesos de versión
 - Gestión de versiones de ISO 20000
- Procesos de resolución
 - Gestión de incidentes de ISO 20000
 - Gestión de problemas de ISO 20000
- Procesos de entrega de servicios
 - Gestión de la continuidad del servicio y la disponibilidad de ISO 20000

Entidades del módulo de lógica de negocios

Las entidades del módulo de lógica de negocios incluidas con el paquete de contenido predeterminado de ISO 20000 para CA Business Service Insight son:

- ISO20K_Basic_Average: módulos que contienen lógica para calcular los valores medios en datos entrantes.
- ISO20K_WEIGHTED_CALCULATIONS: módulos que contienen lógica para calcular los valores medios en datos entrantes.
- ISO20K_MTx: módulos que contienen lógica para gestionar interrupciones de disponibilidad.
- ISO20K_SLA_GENERIC_MODULE: módulos genéricos para el cálculo de tickets.

Entidades de dominio de servicio

Las entidades de dominio de servicio incluidas con el paquete de contenido predeterminado de ISO 20000 para CA Business Service Insight son:

- Tickets
 - Gestión de cambios de ISO 20000
 - Gestión de incidentes de ISO 20000
 - Gestión de problemas de ISO 20000
 - Gestión de versiones de ISO 20000
 - Gestión de solicitudes de ISO 20000
 - Gestión de tareas de ISO 20000
- Disponibilidad (SOI)
 - Gestión de la continuidad del servicio y la disponibilidad de ISO 20000

Capítulo 5: Creación de métricas de contrato a partir de métricas de ISO 20000

Las métricas del paquete de contenido predeterminado de ISO 20000 se pueden usar para crear nuevos contratos. Esto simplifica enormemente el proceso de creación de contratos.

Para agregar un campo personalizado:

No todos los campos que suministra la herramienta de ETL están disponibles en los tipos de evento de PDC. Consulte la lista de campos disponibles en el paso de asignación de asistente del adaptador.

Para utilizar un campo no admitido actualmente, siga estas instrucciones:

1. Agregue el campo a la plantilla de tipo de evento.
2. Averigüe si el campo que necesita está presente en los datos de origen.
 - a. Si no lo está, actualice el ETL para que el campo esté presente.
3. Asigne el campo de los datos de origen al nuevo campo de tipo de evento.
4. Utilice el campo en sus métricas.

Notas:

- La tarea de ETL busca campos que el tipo de evento no esté usando actualmente a causa del rendimiento.
- CA recomienda encarecidamente no actualizar las métricas y los módulos de ISO 20000, para realizar actualizaciones más adelante y recibir soporte.

Para crear una métrica de contrato a partir de las métricas de ISO 20000:

1. Vaya a la página Contratos y cree un nuevo contrato mediante una plantilla de nivel de servicio.
2. Personalice la métrica según sus requisitos editando los parámetros y los valores de destino.
3. Confirme el contrato (consulte la sección sobre gestión del nivel de servicio, contratos y confirmación de contratos de la Guía del usuario de CA Business Service Insight para obtener instrucciones específicas e información relativa a la confirmación de contratos).