

CA Business Service Insight

Manuel de la vue des relations métier (BRV)

8.2



La présente documentation, qui inclut des systèmes d'aide et du matériel distribués électroniquement (ci-après nommés "Documentation"), vous est uniquement fournie à titre informatif et peut être à tout moment modifiée ou retirée par CA.

La présente Documentation ne peut être copiée, transférée, reproduite, divulguée, modifiée ou dupliquée, en tout ou partie, sans autorisation préalable et écrite de CA. La présente Documentation est confidentielle et demeure la propriété exclusive de CA. Elle ne peut pas être utilisée ou divulguée, sauf si (i) un autre accord régissant l'utilisation du logiciel CA mentionné dans la Documentation passé entre vous et CA stipule le contraire ; ou (ii) si un autre accord de confidentialité entre vous et CA stipule le contraire.

Nonobstant ce qui précède, si vous êtes titulaire de la licence du ou des produits logiciels décrits dans la Documentation, vous pourrez imprimer ou mettre à disposition un nombre raisonnable de copies de la Documentation relative à ces logiciels pour une utilisation interne par vous-même et par vos employés, à condition que les mentions et légendes de copyright de CA figurent sur chaque copie.

Le droit de réaliser ou de mettre à disposition des copies de la Documentation est limité à la période pendant laquelle la licence applicable du logiciel demeure pleinement effective. Dans l'hypothèse où le contrat de licence prendrait fin, pour quelque raison que ce soit, vous devrez renvoyer à CA les copies effectuées ou certifier par écrit que toutes les copies partielles ou complètes de la Documentation ont été retournées à CA ou qu'elles ont bien été détruites.

DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI APPLICABLE, CA FOURNIT LA PRÉSENTE DOCUMENTATION "TELLE QUELLE", SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, NOTAMMENT CONCERNANT LA QUALITÉ MARCHANDE, L'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, OU DE NON-INFRACTION. EN AUCUN CAS, CA NE POURRA ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE, DIRECT OU INDIRECT, SUBI PAR L'UTILISATEUR FINAL OU PAR UN TIERS, ET RÉSULTANT DE L'UTILISATION DE CETTE DOCUMENTATION, NOTAMMENT TOUTE PERTE DE PROFITS OU D'INVESTISSEMENTS, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, PERTE DE DONNÉES OU DE CLIENTS, ET CE MÊME DANS L'HYPOTHÈSE OÙ CA AURAIT ÉTÉ EXPRESSÉMENT INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU PERTES.

L'utilisation de tout produit logiciel mentionné dans la Documentation est régie par le contrat de licence applicable, ce dernier n'étant en aucun cas modifié par les termes de la présente.

CA est le fabricant de la présente Documentation.

Le présent Système étant édité par une société américaine, vous êtes tenu de vous conformer aux lois en vigueur du Gouvernement des Etats-Unis et de la République française sur le contrôle des exportations des biens à double usage et aux autres réglementations applicables et ne pouvez pas exporter ou réexporter la documentation en violation de ces lois ou de toute autre réglementation éventuellement applicable au sein de l'Union Européenne.

Copyright © 2012 CA. Tous droits réservés. Tous les noms et marques déposées, dénominations commerciales, ainsi que tous les logos référencés dans le présent document demeurent la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Support technique

Pour une assistance technique en ligne et une liste complète des sites, horaires d'ouverture et numéros de téléphone, contactez le support technique à l'adresse <http://www.ca.com/worldwide>.

Table des matières

Chapitre 1: Présentation	7
Maintien de la qualité des services avec la vue des relations métier	8
Sélection d'un contrat dans la page Fiche d'évaluation	9
Affichage de la métrique présentant un statut jaune	9
Envoi de courriel à l'entité responsable	10
Prise en main	10
Connexion à BRV	11
Page Fiche d'évaluation	11
Annexe A: Installation	15
Conditions préalables.....	15
Installation de BRV	16

Chapitre 1: Présentation

Avec la fonctionnalité de vue des relations métier (BRV), les cadres dirigeants peuvent utiliser des tablettes et les navigateurs pour surveiller eux-mêmes l'état des services de CA Business Service Insight et pour maintenir la qualité des services fournis à leurs clients.

Cette vue incluent les avantages suivants :

- Une page Fiche d'évaluation qui fournit une présentation de votre activité professionnelle et de vos favoris.
- Un menu de navigation descendante permettant d'afficher les détails d'un client, d'un fournisseur, d'un service ou d'un contrat. Vous pouvez utiliser la vue de navigation descendante pour afficher également les métriques correspondantes et le statut de chaque métrique.
- Une plate-forme de communication qui vous permet d'effectuer des actions immédiates en envoyant un courriel à l'entité responsable après une infraction possible de contrat.
- Accès simplifié aux informations à partir de votre ordinateur ou de votre tablette
- Interface optimisée pour les écrans tactiles des tablettes
- Prise en charge multiplate-forme :
 - iPad
 - Firefox - Version 9 et ultérieure
 - Chrome - Version 16 et ultérieure
 - Internet Explorer - Version 9 et ultérieure
- L'URL de connexion de la vue des relations métier sur votre tablette ou votre navigateur est affichée ici :
 - <http://nom du serveur/brv/index.html>

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Maintenance de la qualité des services avec la vue des relations métier](#) (page 8)

[Prise en main](#) (page 10)

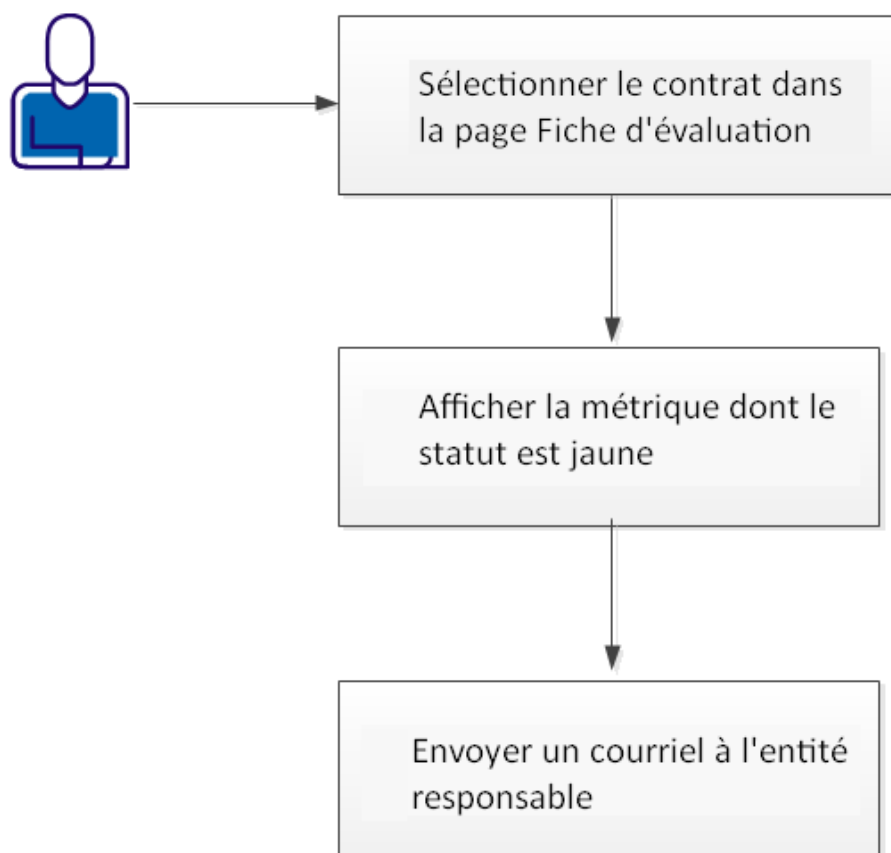
[Installation](#) (page 15)

Maintien de la qualité des services avec la vue des relations métier

En tant que cadre dirigeant, vous êtes responsable de garantir un niveau élevé des services pour vos clients. La vue des relations métier peut vous alerter en cas d'infractions potentielles de contrat et vous permettre de prendre des mesures afin de corriger tout problème et de préserver la qualité des services.

Ce scénario illustre l'utilisation de cette vue. Il contient la procédure d'affichage des services dont le statut est jaune et les mesures à mettre en place pour rectifier tout problème et empêcher une infraction de contrat.

Maintien de la qualité des services avec BRV



Procédez comme suit:

1. [Sélection d'un contrat dans la page Fiche d'évaluation](#) (page 9)
2. [Affichage de la métrique présentant un statut jaune](#) (page 9)
3. [Envoi de courriel à l'entité responsable](#) (page 10)

Sélection d'un contrat dans la page Fiche d'évaluation

Pour surveiller un contrat, sélectionnez le contrat dans la page Fiche d'évaluation.

Procédez comme suit:

1. Ouvrez la page de connexion de la vue des relations métier. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur Connexion.

La page Fiche d'évaluation s'affiche. La première fiche d'évaluation (rectangle) à gauche dans chaque ligne contient le score global pour la ligne. La fiche d'évaluation affiche le nombre d'entités pour chaque statut (rouge, jaune, vert).

Les autres fiches d'évaluation dans chaque ligne contiennent les scores pour les entités individuelles (contrats dans la ligne Contrats). Ainsi, la ligne Contrats contient la fiche d'évaluation globale Contrats en plus des fiches d'évaluation des contrats individuels.

2. Accédez à Contrats et sélectionnez le contrat à surveiller. Dans cet exemple, sélectionnez un contrat avec une métrique dont le statut est jaune dans la fiche d'évaluation du contrat.

La vue des relations métier affiche toutes les métriques dans le contrat et les catalogue par service. Pour plus d'informations, cliquez pour afficher la navigation descendante.

Affichage de la métrique présentant un statut jaune

Pour surveiller une métrique spécifique dans un contrat, sélectionnez une métrique jaune dans la liste des métriques de contrat (reportez-vous à l'étape précédente).

Dans la liste des métriques, sélectionnez la métrique. La vue des relations métier affiche un cliché visuel des performances des métriques en fonction du temps.

Envoi de courriel à l'entité responsable

Pour effectuer une action de rectification pour la métrique avec le statut jaune, envoyez un courriel à l'entité responsable incluant les informations nécessaires pour résoudre le problème.

Procédez comme suit:

1. Revenez à la ligne Métrique de la fiche d'évaluation.
Chaque métrique dans la ligne Métrique affiche une icône d'enveloppe (de courriel) dans le coin supérieur droit.
2. Cliquez sur cette icône de courriel pour une métrique.
Une fenêtre de courriel s'ouvre. Vous pouvez envoyer un courriel à l'entité responsable à l'aide de cette fenêtre.
3. Entrez une adresse électronique.
4. Vérifiez que l'objet est clair et que le lien à la métrique dont le statut jaune est correct et actif. (Facultatif).
5. Cliquez sur Envoyer pour envoyer le courriel.

Prise en main

Après avoir installé et configuré BRV, vous pouvez vous connecter.

Informations complémentaires

[Annexe A : Installation et configuration](#) (page 15)

Connexion à BRV

Pour vous connecter à BRV, utilisez les informations d'identification de connexion à CA Business Service Insight.

Remarque : La résolution minimum pour les navigateurs d'ordinateur de bureau est de 1280X1024.

Remarque : Seuls les utilisateurs dont le rôle permet l'accès aux rapports peuvent se connecter à BRV. Contactez votre administrateur CA Business Service Insight si vous avez besoin d'y accéder et que votre rôle ne vous le permet pas.

Procédez comme suit:

1. Entrez l'URL de BRV (serveur `http://votre nom/brv/index.html`) dans votre navigateur ou sur votre tablette.
2. Entrez votre nom d'utilisateur, votre mot de passe et le nom de votre organisation.
3. Sélectionnez Connexion.

La page Fiche d'évaluation s'affiche.

Page Fiche d'évaluation

La page Fiche d'évaluation vous permet de consulter les clients, les fournisseurs, les services, les contrats et les métriques en un coup d'oeil. Vous pouvez obtenir un aperçu du statut de ces éléments avec le statut vert, jaune ou rouge. Sélectionnez un élément pour afficher la vue détaillée et obtenir plus d'informations ou sélectionnez Favoris et affichez-les la prochaine fois que vous vous connectez à la vue des relations métier.

Les quatre volets récapitulatifs présentent les clients, les fournisseurs, les services et les contrats.

Le volet récapitulatif vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Afficher une liste des favoris de l'utilisateur à côté de chaque fiche d'évaluation récapitulative.
- Ajouter ou supprimer des favoris en appuyant sur l'icône de l'étoile.
- Déployer le menu de navigation descendante pour obtenir plus d'informations concernant ces favoris.
- Envoyer un courriel à l'entité responsable

Page Liste de contrats

La page Contrats s'ouvre lorsque vous affichez la vue de navigation descendante à partir de la page Fiche d'évaluation.

Elle vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Afficher un récapitulatif des contrats
- Filtrer par client, fournisseur, service ou date de début
- Afficher une liste de contrats
- Trier par colonne : Nom, Client, Fournisseur, Statut et Date de début
- Ajouter des favoris
- Envoyer un courriel

1. Sélectionner un contrat.

La page Contrats s'ouvre.

Page de contrat

Elle vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Afficher le groupe de listes de métriques par service
- Afficher les favoris
- Envoyer un courriel

1. Sélectionner une métrique

Des détails supplémentaires sont disponibles sur la page Métrique.

Page Métrique

La page Métrique vous permet d'afficher les éléments suivants :

- Nom du service
- Domaine de service
- Catégorie de domaine
- Type de métrique
- Période d'application
- Fuseau horaire
- Enoncé d'objectif

1. Cliquez sur le bouton Services.

La page Liste des services s'affiche.

Page Services

Elle vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Afficher une liste des services
- Afficher un récapitulatif des services
- Filtrer par service
- Envoyer un courriel

1. Sélectionner un service.

La page Détails du service s'affiche.

Annexe A: Installation

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Conditions préalables](#) (page 15)

[Installation de BRV](#) (page 16)

Conditions préalables

Cette section répertorie les conditions requises avant d'installer l'application Vue des relations métier de CA Business Service Insight pour garantir une installation réussie.

Procédez comme suit:

1. Fermez le site Web (mais pas le service WWW ni le service d'administration IIS).
 - a. Lancez le service Distributed Transaction Coordinator.

Remarque : Le service DTC (Distributed Transaction Coordinator) est requis uniquement pour les mises à niveau. Si la politique de votre société requiert la désactivation de ce service, contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide.

2. Arrêtez les applications COM+ et le moteur Oblicore.
3. Vérifiez dans le gestionnaire de tâches et dans la liste des processus qu'aucun processus Java n'est actif. Avant de commencer l'installation, arrêtez tous les processus actifs.

Le gestionnaire de tâches affiche que ces services sont arrêtés.

4. Avant de commencer une mise à niveau, arrêtez tous les services appartenant à CA Business Service Insight, en particulier tous les services Oblicore. Arrêtez également tous les processus Java appartenant à ACE2, Oblisync et Tomcat.

Le gestionnaire de tâches affiche que ces services sont arrêtés.

Installation de BRV

Pour déployer la vue des relations métier, installez-la sur votre serveur Business Service Insight (BSI) 8.2. Aucune installation cliente n'est nécessaire.

Remarques :

- Vérifiez que l'utilisateur de la vue des relations métier dispose du droit "Posséder toutes les entités" dans CA Business Service Insight pour leur rôle d'utilisateur.
Cette autorisation est essentielle pour accéder aux rapports dans BRV.
- La synchronisation avec les données calculées de CA Business Service Insight a lieu une fois par heure.
- Si vous disposez d'une installation multiniveau, déployez BRV sur le serveur Web.
- Vérifiez que le niveau Web est doté du client Oracle version 11.2.0.3 (conformément aux conditions requises pour CA Business Service Insight r8.2).
- Lors du déploiement de BRV dans le cadre d'une implémentation à trois niveaux de CA Business Service Insight, vérifiez que vous déployez les composants d'accès aux données Oracle 32 bits (ODAC) sur le niveau Web.
- Les environnements 64 bits requièrent le déploiement des composants d'accès aux données Oracle (ODAC) 32 bits sur le niveau Web.
- Vérifiez que l'utilisateur Oblidbadmin est activé avant que de commencer l'installation.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Download Center (Centre de téléchargement), Products.
2. Recherchez CA Business Service Insight, BRV.
3. Téléchargez et décompressez le fichier BrvInstaller.zip.
4. Ouvrez une fenêtre de commandes.
5. Exécutez cette commande dans la fenêtre de commande :

```
Install_Brv.bat
```

Le fichier de commandes de la vue de relations métier s'exécute et vous devez indiquer les éléments suivants :

- Nom de la base de données : nom TNS de la base de données de CA Business Service Insight sur le niveau Web (en général, "oblicore").
- Nom d'utilisateur : nom d'utilisateur de la base de données que vous utilisez pour vous connecter à la base de données de CA Business Service Insight (en général, "oblicore").
- Mot de passe de l'utilisateur : mot de passe de l'utilisateur de base de données utilisé pour la connexion à la base de données de CA Business Service Insight

- CA Business Service Insight utilise le mot de passe de l'utilisateur Oblidbadmin : "Obldbadmin" pour mettre à jour le schéma CA Business Service Insight (en général, "Oblidbadmin").

Remarque : Si l'utilisateur Oblidbadmin est désactivé, réactivez-le avant d'essayer d'installer la vue de relations métier.

6. Lorsque l'installation se termine, vérifiez que les fichiers suivants sont présents :
 - BRV_INSTALLER.txt. (journal du programme d'installation général BRV_install)
 - StringsLoaderLog_xxx (journal du mécanisme stringloader).
 - OG82BrvMigration.log (journal du script BRV).

Remarque : L'installation de BRV remplace tous les paramètres de dictionnaire. Si vous avez changé l'éditeur de langue, rétablissez les modifications après l'installation.