

CA Business Service Insight

Manuel de contenu prédéfini ISO 20000

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 : Introduction	7
Collecte de données	7
Fonctionnalité	7
Formats universels.....	8
Chapitre 2 : Outils ETL	9
Chapitre 3 : Chargement du package de contenu prédéfini	11
Chapitre 4 : Entités de package	13
Entités de collecte de données.....	14
Entités de modèle de niveau de service	16
Entités de module de logique applicative.....	16
Entités de domaine de service.....	17
Chapitre 5 : Création de métriques de contrat à partir de métriques ISO 20000	19

Chapitre 1 : Introduction

Ce manuel décrit l'utilisation et la procédure d'installation du package de contenu prédéfini ISO 20000 de CA Business Service Insight.

Le package de contenu prédéfini ISO 20000 de CA Business Service Insight a été développé pour accélérer le déploiement de CA Business Service Insight. C'est dans cette optique que deux zones principales ont été développées :

- Collecte de données
- Fonctionnalité

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Collecte de données](#) (page 7)

[Fonctionnalité](#) (page 7)

[Formats universels](#) (page 8)

Collecte de données

La zone frontale inclut le développement des éléments suivants :

- Les jobs ETL accélèrent l'interprétation de la structure des données sources et des données de format dans des formats spécifiques.
- Les formats universels uniformisent le format des données issues de sources similaires.
- Le processus de conversion et les adaptateurs prédéfinis fournissent des adaptateurs liés aux formats universels.
- Les modèles de niveau de service sont des métriques prédéfinies qui prennent en charge la norme ISO 20000.

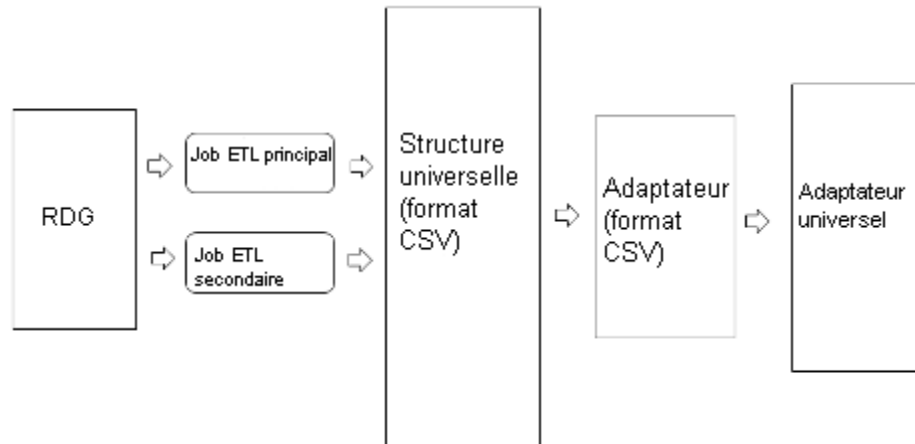
Fonctionnalité

La zone arrière inclut le développement d'une interface Excel qui fournit les éléments suivants :

- Ajout de services
- Création de contrats
- Définitions de métriques

Formats universels

Le flux de processus de format universel est décrit dans l'illustration suivante.



Les formats d'objet suivants sont pris en charge :

- Ticket - SDM et Nimsoft Service Desk
- Disponibilité - SOI

Chapitre 2 : Outils ETL

Les outils ETL (outils d'extraction, de transformation et de chargement) sont utilisés dans le cadre du développement de la norme ISO 20000 pour le package de contenu prédéfini de CA Business Service Insight, afin d'appliquer des formats spécifiques aux données. Pour mieux comprendre l'objectif de cette approche, passons en revue les différences entre cette approche et l'approche native.

CA Business Service Insight prend actuellement en charge deux méthodes d'importation des données : fichier plat et base de données.

L'approche ETL présente les avantages suivants :

- Contrôle amélioré du mode de réception des données par CA Business Service Insight
- Traitement d'un grand nombre d'applications grâce à la bibliothèque de jobs ETL
- Prise en charge d'un modèle de communauté simplifié
- Flexibilité d'utilisation des outils ETL choisis par le client
- Simplification de la stratégie de contenu

Téléchargement d'outils ETL

Pour plus d'informations sur le téléchargement et l'installation des outils ETL, consultez le site de support à l'adresse <http://ca.com/support>.

Chapitre 3 : Chargement du package de contenu prédéfini

Le chargement du package de contenu prédéfini ISO 20000 dans CA Business Service Insight s'effectue en deux étapes :

1. Chargez le contenu.
 - a. Téléchargez le package de contenu prédéfini ISO 20000 sur le site de support de CA.
 - b. Exécutez la commande suivante sur le serveur Web. Cette commande permet de charger le contenu :

Remarque : N'utilisez pas d'espaces dans le chemin d'accès du dossier PDC.

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

 - Dans l'exemple de commande indiqué précédemment, remplacez c:\inetpub\wwwroot par votre dossier d'installation d'IIS.
 - Dans l'exemple de commande indiqué précédemment, remplacez c:\PDC par le répertoire d'extraction du contenu prédéfini.
2. Effectuez la configuration initiale.
 - a. Activez les deux services Windows suivants.
 - Oblicore - AdaptersListener
 - Oblicore - ScriptHost
 - b. Configurez le port et l'adresse de l'adaptateur. Pour plus d'informations sur la configuration, consultez les sections Conception, Collecte de données, Adaptateurs du Manuel de l'utilisateur et de l'Aide en ligne de CA Business Service Insight.
 - c. Les outils ETL génèrent des fichiers de données. Placez les fichiers de données créés par l'outil ETL dans les dossiers SDM et SOM.
(L'emplacement par défaut est généralement : C:\datasources\SDM et C:\datasources\SOI.)

Remarque : Vérifiez l'emplacement réel des dossiers sur votre système.
 - d. Exécutez l'adaptateur.

Chapitre 4 : Entités de package

Le package de contenu prédéfini ISO 20000 de CA Business Service Insight contient les éléments suivants :

- Entités de collecte de données
- Modèles de niveau de service
- Modules de logique applicative
- Domaines de service

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Entités de collecte de données](#) (page 14)

[Entités de modèle de niveau de service](#) (page 16)

[Entités de module de logique applicative](#) (page 16)

[Entités de domaine de service](#) (page 17)

[Création de métriques de contrat à partir de métriques ISO 20000](#) (page 19)

Entités de collecte de données

Les entités de collecte de données fournies avec le package de contenu prédéfini ISO 20000 de CA Business Service Insight sont les suivantes :

- Adaptateurs
 - ISO20K_SDM_ADPTER : adaptateur de source de données de ticket utilisé pour l'intégration à CA Service Desk et à Nimsoft Service Desk.
 - ISO20K_SOI_ADPTER : adaptateur de type de source de données de disponibilité utilisé pour l'intégration à CA Service Operations Insight.
- Types d'événement
 - Plusieurs types d'événement CA Business Service Insight sont utilisés pour définir la structure de données dans CA Business Service Insight.
Remarque : Seuls les événements de modèle font partie du PDC. Les types d'événement utilisés par les métriques sont créés par des scripts de conversion.
 - Types d'événement SDM :
Remarque : Ces types d'événement sont créés par le script de conversion. Les noms de type d'événement réels incluent un préfixe et un suffixe (exemple : ISO20K_SDM_ALL_Change_EVENT).
Changement
Incident
Problème
Version
Demande (pour Nimsoft and CA Service Desk)
Tâche
 - Types d'événement SOI :
Disponibilité
Qualité
Risque
- Scripts de conversion
 - Scripts de conversion SDM :
Les scripts de conversion d'événement permettent de créer des événements spécifiques à partir d'un modèle.

Les scripts de conversion de ressource permettent de créer des ressources, des contractants et des services pour les événements entrants.

- Scripts de conversion SOI :

Les scripts de conversion d'événement permettent de créer des événements spécifiques à partir d'un modèle.

Les scripts de conversion de ressource permettent de créer des ressources, des contractants et des services pour les événements entrants.

- Tables de conversion

- ISO20K_SLA_EVENTS : utilisé pour de la conversion d'événements.
- ISO20K_SLA_RESOURCE_SERVICE : utilisé pour mapper les ressources, contractants et services des données ETL vers les entités de CA Business Service Insight.
- ISO20K_SOI_AVAIL_RESOURCE : utilisé pour mapper les ressources, contractants et services des données ETL vers les entités BSI.
- ISO20K_SOI_EVENT_TABLE : utilisé pour la conversion d'événements.
- ISO20K_SOI_MEASURE_RESOURCE

Entités de modèle de niveau de service

Les entités de modèle de niveau de service fournies avec le package de contenu prédéfini ISO 20000 de CA Business Service Insight sont les suivantes :

- Processus de contrôle :
 - Gestion des changements ISO 20000
 - Gestion des demandes ISO 20000
 - Gestion des tâches ISO 20000
- Processus de version
 - Gestion des versions ISO 20000
- Processus de résolution
 - Gestion des incidents ISO 20000
 - Gestion des problèmes ISO 20000
- Processus de prestation de services
 - Gestion de la disponibilité et continuité des services ISO 20000

Entités de module de logique applicative

Les entités de module de logique applicative fournies avec le package de contenu prédéfini ISO 20000 de CA Business Service Insight sont les suivantes :

- ISO20K_Basic_Average : modules contenant la logique de calcul des valeurs moyennes dans les données entrantes.
- ISO20K_WEIGHTED_CALCULATIONS : modules contenant la logique de calcul des valeurs moyennes dans les données entrantes.
- ISO20K_MTx : modules contenant la logique de traitement des interruptions dans les données de disponibilité.
- ISO20K_SLA_GENERIC_MODULE : modules génériques de calcul de génération des tickets.

Entités de domaine de service

Les entités de domaines de service fournies avec le package de contenu prédéfini ISO 20000 de CA Business Service Insight sont les suivantes :

- Génération de tickets
 - Gestion des changements ISO 20000
 - Gestion des incidents ISO 20000
 - Gestion des problèmes ISO 20000
 - Gestion des versions ISO 20000
 - Gestion des demandes ISO 20000
 - Gestion des tâches ISO 20000
- Disponibilité (SOI)
 - Gestion de la disponibilité et continuité des services ISO 20000

Chapitre 5 : Création de métriques de contrat à partir de métriques ISO 20000

Les métriques du package de contenu prédéfini ISO 20000 sont disponibles pour utilisation lors de la création de contrats. Le processus de création de contrat s'en trouve considérablement simplifié.

Pour ajouter un champ personnalisé :

Certains champs fournis par l'outil ETL ne sont pas disponibles dans les types d'événement PDC. Vous pouvez afficher la liste des champs disponibles lors de l'étape de mappage de l'assistant de configuration d'adaptateur.

Pour utiliser un champ qui n'est actuellement pas pris en charge, suivez ces instructions :

1. Ajoutez le champ au modèle de type d'événement.
2. Vérifiez si le champ dont vous avez besoin figure dans les données sources.
 - a. S'il n'est pas disponible, mettez l'outil ETL à jour afin d'inclure le champ.
3. Mappez le champ à partir des données sources vers le nouveau champ de type d'événement.
4. Utilisez le champ dans vos métriques.

Remarques :

- Le job ETL récupère les champs d'extractions qui ne sont pas actuellement utilisés par le type d'événement, pour des raisons de performances.
- CA fortement recommande de ne pas mettre à jour les modules et métriques ISO 20000, afin de pouvoir bénéficier des prochaines mises à niveau et du service de support.

Pour créer une métrique de contrat à partir de métriques ISO 20000 :

1. Accédez à la page Contrats et créez un contrat à l'aide d'un modèle de niveau de service.
2. Personnalisez la métrique en fonction de votre configuration en modifiant les paramètres et les valeurs cibles.
3. Validez le contrat. Pour plus d'informations sur la validation des contrats, consultez les sections Gestion des niveaux de service, Contrats, Validation des contrats du Manuel de l'utilisateur de CA Business Service Insight.