

CA Business Service Insight

Guida al contenuto predefinito ISO 20000

8.2



La presente documentazione, che include il sistema di guida in linea integrato e materiale distribuibile elettronicamente (d'ora in avanti indicata come "Documentazione"), viene fornita all'utente finale a scopo puramente informativo e può essere modificata o ritirata da CA in qualsiasi momento.

Questa Documentazione non può essere copiata, trasmessa, riprodotta, divulgata, modificata o duplicata per intero o in parte, senza la preventiva autorizzazione scritta di CA. Questa Documentazione è di proprietà di CA e non potrà essere divulgata o utilizzata se non per gli scopi previsti in (i) uno specifico contratto tra l'utente e CA in merito all'uso del software CA cui la Documentazione attiene o in (ii) un determinato accordo di confidenzialità tra l'utente e CA.

Fermo restando quanto enunciato sopra, se l'utente dispone di una licenza per l'utilizzo dei software a cui fa riferimento la Documentazione avrà diritto ad effettuare copie della suddetta Documentazione in un numero ragionevole per uso personale e dei propri impiegati, a condizione che su ogni copia riprodotta siano apposti tutti gli avvisi e le note sul copyright di CA.

Il diritto a stampare copie della presente Documentazione è limitato al periodo di validità della licenza per il prodotto. Qualora e per qualunque motivo la licenza dovesse cessare o giungere a scadenza, l'utente avrà la responsabilità di certificare a CA per iscritto che tutte le copie anche parziali del prodotto sono state restituite a CA o distrutte.

NEI LIMITI CONSENTITI DALLA LEGGE VIGENTE, LA DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA "COSÌ COM'È" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, INCLUSE, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ A UN DETERMINATO SCOPO O DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI. IN NESSUN CASO CA SARÀ RITENUTA RESPONSABILE DA PARTE DELL'UTENTE FINALE O DA TERZE PARTI PER PERDITE O DANNI, DIRETTI O INDIRETTI, DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELLA DOCUMENTAZIONE, INCLUSI, IN VIA ESEMPLICATIVA E NON ESAUSTIVA, PERDITE DI PROFITTI, INTERRUZIONI DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DEL GOODWILL O DI DATI, ANCHE NEL CASO IN CUI CA VENGA ESPRESSAMENTE INFORMATA IN ANTICIPO DI TALI PERDITE O DANNI.

L'utilizzo di qualsiasi altro prodotto software citato nella Documentazione è soggetto ai termini di cui al contratto di licenza applicabile, il quale non viene in alcun modo modificato dalle previsioni del presente avviso.

Il produttore di questa Documentazione è CA.

Questa Documentazione è fornita con "Diritti limitati". L'uso, la duplicazione o la divulgazione da parte del governo degli Stati Uniti è soggetto alle restrizioni elencate nella normativa FAR, sezioni 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e nella normativa DFARS, sezione 252.227-7014(b)(3), se applicabile, o successive.

Copyright © 2012 CA. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi, i nomi commerciali, i marchi di servizio e i loghi citati nel presente documento sono di proprietà delle rispettive aziende.

Contattare il servizio di Supporto tecnico

Per l'assistenza tecnica in linea e un elenco completo delle sedi, degli orari del servizio di assistenza e dei numeri di telefono, contattare il Supporto tecnico visitando il sito Web all'indirizzo <http://www.ca.com/worldwide>.

Sommario

Capitolo 1: Introduzione	7
Acquisizione dati.....	7
Funzionalità.....	7
Formati universali.....	8
Capitolo 2: Strumenti ETL	9
Capitolo 3: Caricamento del pacchetto del contenuto predefinito	11
Capitolo 4: Entità del pacchetto	13
Entità di acquisizione dati.....	14
Entità del modello del livello di servizio	15
Entità del modulo di business logic	16
Entità del dominio del servizio	16
Capitolo 5: Creazione delle metriche contratto dalle metriche in ISO 20000	17

Capitolo 1: Introduzione

Questa guida descrive la modalità di utilizzo e installazione del pacchetto del contenuto predefinito di CA Business Service Insight ISO 20000.

Il pacchetto del contenuto predefinito di CA Business Service Insight ISO 20000 è stato sviluppato per accelerare la distribuzione di CA Business Service Insight. A tal fine sono state sviluppate due aree principali:

- Acquisizione dati
- Funzionalità

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Acquisizione dati](#) (a pagina 7)

[Funzionalità](#) (a pagina 7)

[Formati universali](#) (a pagina 8)

Acquisizione dati

L'area front-end include lo sviluppo di:

- Processi ETL - riducono i tempi di comprensione della struttura dei dati di origine e formattano i dati in formati specifici.
- Formati universali - offrono un formato coerente per i dati appartenenti a origini simili.
- Adapter predefiniti e conversione - forniscono adapter che si associano nei formati universali.
- Modelli del livello di servizio - metriche predefinite che supportano ISO 20000.

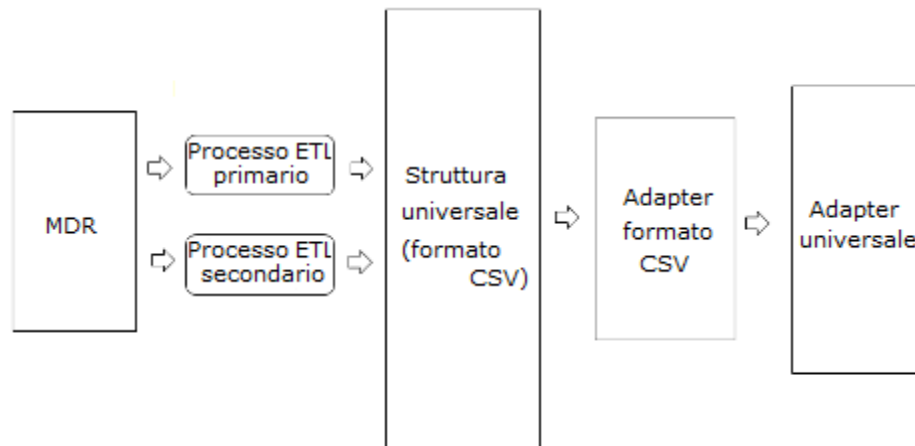
Funzionalità

L'area back-end include lo sviluppo di un'interfaccia Excel che offre:

- Registrazione dei servizi
- Creazione dei contratti
- Definizioni delle metriche

Formati universali

Il flusso del processo per formati universali è illustrato nella figura seguente.



I formati oggetto supportati sono:

- Ticket - service desk di SDM e Nimsoft
- Disponibilità - SOI

Capitolo 2: Strumenti ETL

Gli strumenti Extract, Transform and Load (ETL) vengono utilizzati nello sviluppo del pacchetto del contenuto predefinito di CA Business Service Insight ISO 20000 per formattare i dati in formati specifici. Per comprendere meglio il ruolo di questo approccio, lo confronteremo con quello nativo, analizzando le differenze esistenti.

Attualmente CA Business Service Insight supporta due metodi di importazione dei dati, File flat e Database.

L'approccio ETL presenta i seguenti vantaggi:

- Controllo più efficace della modalità di ricezione dei dati da CA Business Service Insight.
- Una libreria di processi ETL in grado di gestire un'ampia serie di applicazioni.
- Supporto del modello delle community più semplice.
- La flessibilità legata alla possibilità di utilizzare qualsiasi strumento ETL preferito dal cliente.
- La capacità di semplificare una strategia del contenuto.

Download degli strumenti ETL

Per informazioni sulle modalità di download e installazione degli strumenti ETL, consultare il sito del supporto all'indirizzo <http://ca.com/support>.

Capitolo 3: Caricamento del pacchetto del contenuto predefinito

Il caricamento del pacchetto del contenuto predefinito ISO 20000 in CA Business Service Insight prevede due passaggi:

1. Caricare il contenuto.
 - a. Scaricare il pacchetto del contenuto predefinito ISO 20000 dal sito del supporto tecnico di CA.
 - b. Eseguire il comando seguente sul server Web per il caricamento del contenuto:

Nota: evitare di inserire spazi nel percorso della cartella PDC.
c:\inetpub\wwwroot\Oblicore\bin\PDCCContentLoader.exe -p c:\PDC

 - Nell'esempio precedente sostituire c:\inetpub\wwwroot con la propria cartella di installazione di IIS
 - Nell'esempio precedente sostituire c:\PDC con la directory in cui è stato effettivamente estratto il contenuto predefinito.
2. Eseguire la configurazione iniziale.
 - a. Attivare i servizi Windows riportati di seguito
 - Oblicore – AdaptersListener
 - Oblicore - ScriptHost
 - b. Configurare l'indirizzo e la porta dell'adapter (consultare la sezione: Progettazione, Acquisizione dati, Adapter della Guida in linea per l'utente di CA Business Service Insight e i relativi riferimenti per informazioni specifiche sulla configurazione).
 - c. Gli strumenti ETL generano i file dei dati. Spostare i file dei dati prodotti dallo strumento ETL nelle cartelle di SDM e SOM. (In genere il percorso predefinito è C:\datasources\SDM e C:\datasources\SOM.)

Nota: verificare il percorso effettivo delle cartelle nel sistema in uso.
 - d. Eseguire l'adapter.

Capitolo 4: Entità del pacchetto

Il pacchetto del contenuto predefinito di CA Business Service Insight ISO 20000 include:

- Entità di acquisizione dati
- Modelli del livello di servizio
- Moduli di business logic
- Domini del servizio

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Entità di acquisizione dati](#) (a pagina 14)

[Entità del modello del livello di servizio](#) (a pagina 15)

[Entità del modulo di business logic](#) (a pagina 16)

[Entità del dominio del servizio](#) (a pagina 16)

[Creazione delle metriche contratto dalle metriche in ISO 20000](#) (a pagina 17)

Entità di acquisizione dati

Le entità di acquisizione dati fornite con il pacchetto del contenuto predefinito ISO 20000 di CA Business Service Insight sono:

- Adapter
 - ISO20K_SDM_ADPTER - adapter dell'origine di dati del ticket utilizzato per l'integrazione con CA Service Desk e Nimsoft Service Desk.
 - ISO20K_SOI_ADPTER - adapter del tipo di origine dei dati di disponibilità utilizzato per l'integrazione con CA Service Operation Insight.
- Tipi di evento
 - I tipi di evento di CA Business Service Insight utilizzati per definire la struttura dei dati in CA Business Service Insight.

Nota: solo gli eventi dei modelli sono parte del PDC; i tipi di evento che devono essere utilizzati dalle metriche vengono creati dagli script di conversione.

- Tipi di evento SDM:

Nota: questi tipi di evento non esistono finché non vengono creati dallo script di conversione. I nomi effettivi del tipo di evento includono un prefisso e un suffisso, ad esempio ISO20K_SDM_ALL_Change_EVENT.

Modifica

Incidente

Problema

Rilascio

Richiesta – Utilizzato per NimSoft service desk e CA Service Desk

Attività:

- Tipi di evento SOI:

Disponibilità

Qualità

Rischio

- Script di conversione

- Script di conversione SDM:

Script di conversione evento che creano eventi specifici dal modello.

Script di conversione risorsa che creano risorsa, contraenti e servizi per gli eventi in entrata.

- Script di conversione SOI:
 - Script di conversione evento che creano eventi specifici dal modello.
 - Script di conversione risorsa che creano risorsa, contraenti e servizi per gli eventi in entrata.
- Tabelle di conversione
 - ISO20K_SLA_EVENTS - utilizzato per la conversione evento.
 - ISO20K_SLA_RESOURCE_SERVICE - utilizzato per eseguire il mapping di risorse, contraenti e servizi nei dati ETL nelle entità di CA Business Service Insight.
 - ISO20K_SOI_AVAIL_RESOURCE - utilizzato per eseguire il mapping di risorse, contraenti e servizi nei dati ETL nelle entità BSI.
 - ISO20K_SOI_EVENT_TABLE - utilizzato per la conversione evento
 - ISO20K_SOI_MEASURE_RESOURCE

Entità del modello del livello di servizio

Le entità del modello del livello di servizio fornite con il pacchetto del contenuto predefinito di CA Business Service Insight ISO 20000 sono:

- Processo di controllo:
 - Gestione delle modifiche in ISO 20000
 - Gestione delle richieste in ISO 20000
 - Gestione delle attività in ISO 20000
- Processi delle versioni
 - Gestione delle versioni in ISO 20000
- Processi di risoluzione
 - Gestione degli incidenti in ISO 20000
 - Gestione dei problemi in ISO 20000
- Processi di fornitura dei servizi
 - Continuità del servizio e gestione della disponibilità in ISO 20000

Entità del modulo di business logic

Le entità del modulo di business logic fornite con il pacchetto del contenuto predefinito di CA Business Service Insight ISO 20000 sono:

- ISO20K_Basic_Average - moduli che contengono la logica per calcolare i valori medi nei dati in entrata.
- ISO20K_WEIGHTED_CALCULATIONS - moduli che contengono la logica per calcolare i valori medi nei dati in entrata.
- ISO20K_MTx - moduli che contengono la logica per gestire le interruzioni della disponibilità.
- ISO20K_SLA_GENERIC_MODULE - moduli generici per il calcolo del ticketing.

Entità del dominio del servizio

Le entità del dominio del servizio fornite con il pacchetto del contenuto predefinito di CA Business Service Insight ISO 20000 sono:

- Ticketing
 - Gestione delle modifiche in ISO 20000
 - Gestione degli incidenti in ISO 20000
 - Gestione dei problemi in ISO 20000
 - Gestione delle versioni in ISO 20000
 - Gestione delle richieste in ISO 20000
 - Gestione delle attività in ISO 20000
- Disponibilità (SOI)
 - Continuità del servizio e gestione della disponibilità in ISO 20000

Capitolo 5: Creazione delle metriche contratto dalle metriche in ISO 20000

Le metriche contenute nel pacchetto del contenuto predefinito ISO 20000 possono essere utilizzate per creare nuovi contratti. Ciò semplifica in maniera decisiva il processo di creazione dei contratti.

Per aggiungere un campo personalizzato:

Non tutti i campi forniti dallo strumento ETL sono disponibili nei tipi di evento di PDC. Visualizzare l'elenco dei campi disponibili nel passaggio relativo al mapping della procedura guidata di configurazione dell'adapter.

Per utilizzare un campo che attualmente non è supportato, seguire queste istruzioni:

1. Aggiungere il campo al modello del tipo di evento.
2. Verificare che il campo necessario sia presente nei dati di origine.
 - a. In caso contrario, aggiornare l'ETL per includere il campo.
3. Eseguire il mapping del campo dai dati di origine nel campo del tipo del nuovo evento.
4. Utilizzare il campo nelle proprie metriche.

Note:

- Per ragioni legate alle prestazioni, il processo ETL recupera i campi che non sono attualmente utilizzati dal tipo di evento.
- CA consiglia vivamente di non aggiornare le metriche e i moduli ISO 20000, per poter eseguire gli aggiornamenti futuri e ricevere supporto.

Per creare una metrica contratto dalle metriche ISO 20000:

1. Accedere alla pagina Contratti e creare un nuovo contratto servendosi di un modello del livello di servizio.
2. Personalizzare la metrica in base alle proprie necessità modificando i parametri e i valori di destinazione.
3. Confermare il contratto (consultare la sezione Gestione dei livelli di servizio, Contratti, Conferma dei contratti della Guida per l'utente di CA Business Service Insight per ottenere istruzioni specifiche e informazioni sulla conferma di un contratto).