

CA Business Service Insight

ビジネス リレーションシップ ビュー (BRV) ガイド

8.2



このドキュメント（組み込みヘルプシステムおよび電子的に配布される資料を含む、以下「本ドキュメント」）は、お客様への情報提供のみを目的としたもので、日本 CA 株式会社（以下「CA」）により随時、変更または撤回されることがあります。

CA の事前の書面による承諾を受けずに本ドキュメントの全部または一部を複製、譲渡、開示、変更、複製することはできません。本ドキュメントは、CA が知的財産権を有する機密情報です。ユーザは本ドキュメントを開示したり、
(i) 本ドキュメントが関係する CA ソフトウェアの使用について CA とユーザとの間で別途締結される契約または (ii) CA とユーザとの間で別途締結される機密保持契約により許可された目的以外に、本ドキュメントを使用することはできません。

上記にかかわらず、本ドキュメントで言及されている CA ソフトウェア製品のライセンスを受けたユーザは、社内でユーザおよび従業員が使用する場合に限り、当該ソフトウェアに関連する本ドキュメントのコピーを妥当な部数だけ作成できます。ただし CA のすべての著作権表示およびその説明を当該複製に添付することを条件とします。

本ドキュメントを印刷するまたはコピーを作成する上記の権利は、当該ソフトウェアのライセンスが完全に有効となっている期間内に限定されます。いかなる理由であれ、上記のライセンスが終了した場合には、お客様は本ドキュメントの全部または一部と、それらを複製したコピーのすべてを破棄したことを、CA に文書で証明する責任を負いません。

準拠法により認められる限り、CA は本ドキュメントを現状有姿のまま提供し、商品性、特定の使用目的に対する適合性、他者の権利に対して侵害のないことについて、黙示の保証も含めいかなる保証もしません。また、本ドキュメントの使用に起因して、逸失利益、投資損失、業務の中断、営業権の喪失、情報の喪失等、いかなる損害（直接損害か間接損害かを問いません）が発生しても、CA はお客様または第三者に対し責任を負いません。CA がかかる損害の発生の可能性について事前に明示に通告されていた場合も同様とします。

本ドキュメントで参照されているすべてのソフトウェア製品の使用には、該当するライセンス契約が適用され、当該ライセンス契約はこの通知の条件によっていかなる変更も行われません。

本ドキュメントの制作者は CA です。

「制限された権利」のもとの提供: アメリカ合衆国政府が使用、複製、開示する場合は、FAR Sections 12.212、52.227-14 及び 52.227-19(c)(1)及び(2)、ならびに DFARS Section 252.227-7014(b)(3) または、これらの後継の条項に規定される該当する制限に従うものとします。

Copyright © 2012 CA. All rights reserved. 本書に記載された全ての製品名、サービス名、商号およびロゴは各社のそれぞれの商標またはサービスマークです。

CA への連絡先

テクニカル サポートの詳細については、弊社テクニカル サポートの Web サイト (<http://www.ca.com/jp/support/>) をご覧ください。

目次

第 1 章：概要	7
BRV を使用して高品質なサービスを提供.....	8
[スコアカード] ページから契約を選択.....	9
ステータスが黄色のメトリックを表示.....	9
責任者に電子メールを送信.....	10
はじめに.....	10
BRV へのログイン.....	11
[スコアカード] ページ.....	11
付録 A: インストール	15
前提条件.....	15
BRV のインストール.....	16

第 1 章：概要

ビジネスリレーションシップビュー (BRV) の機能を使用すると、ビジネスエグゼクティブはタブレットやブラウザを使用して CA Business Service Insight サービスのステータスを自らモニタし、カスタマへ高品質なサービスを提供することができます。

BRV には以下のような利点があります。

- [スコアカード] ページ。ビジネスの概要とお気に入りに追加したビューを確認できます。
- ドリルダウン機能。カスタマ、ベンダー、サービス、または契約にドリルダウンして詳細情報を確認できます。さらに、個々のメトリックおよびメトリックステータスにもドリルダウンできます。
- コミュニケーションプラットフォーム。潜在的な契約違反があった場合に責任者へ電子メールを送信して、迅速な対応が可能になります。
- ご使用のコンピュータやタブレットから必要な情報へ簡単にアクセス
- タブレットのタッチインターフェースに最適化
- クロスプラットフォームサポート：
 - iPad
 - Firefox - バージョン 9 以降
 - Chrome - バージョン 16 以降
 - Internet Explorer - バージョン 9 以降
- ご使用のタブレットまたはブラウザでの BRV ログイン URL は以下のとおりです。
 - <http://サーバ名/brv/index.html>

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[BRV を使用して高品質なサービスを提供](#) (P. 8)

[はじめに](#) (P. 10)

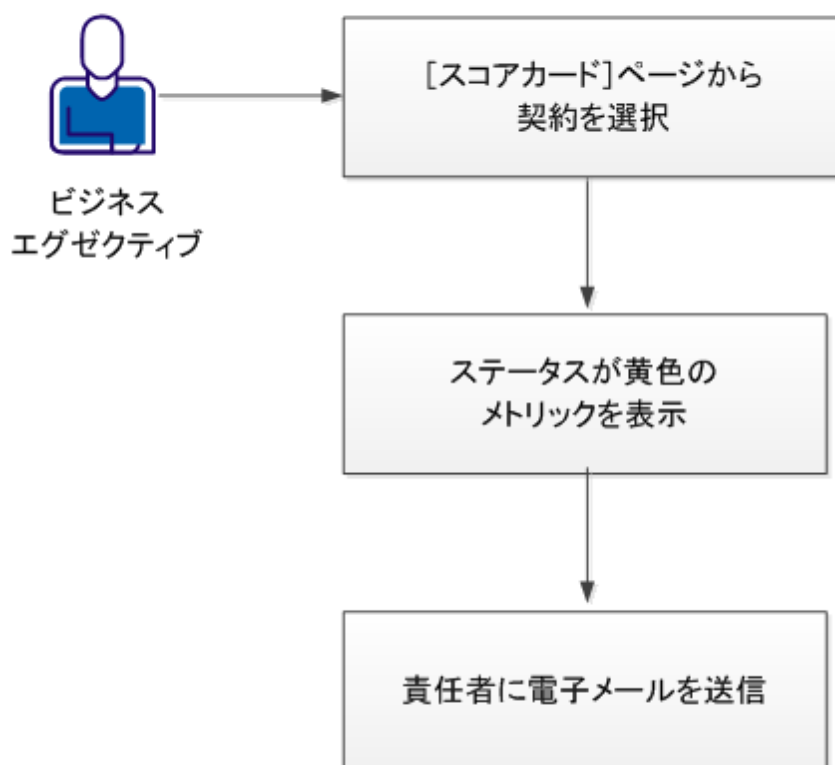
[インストール](#) (P. 15)

BRV を使用して高品質なサービスを提供

ビジネスエグゼクティブには、カスタマに対して高レベルのサービスを提供する責務があります。BRV の機能を使用すると、潜在的な契約違反のアラートを受け取ることができるため、是正措置を講じて高品質なサービスを維持することができます。

BRV の使用方法について、簡単なシナリオで説明します。このシナリオでは、ステータスが「黄色」のサービスを表示して、契約違反を防ぐための是正措置を講じる方法を示します。

BRV を使用して高品質なサービスを提供



次の手順に従ってください：

1. [\[スコアカード\] ページから契約を選択します](#) (P. 9)
2. [ステータスが黄色のメトリックを表示します](#) (P. 9)
3. [責任者に電子メールを送信します](#) (P. 10)

[スコアカード] ページから契約を選択

契約をモニタするには、[スコアカード] ページから契約を選択します。

次の手順に従ってください：

1. BRV ログイン ページに移動します。ユーザ名とパスワードを入力して、[ログイン] を選択します。

[スコアカード] ページが表示されます。各行の左側にある最初のスコアカード（長方形）には、行全体の「スコア」が含まれます。このスコアカードには、各ステータス（赤、黄、緑）のエンティティ数がリスト表示されます。

各行の他のスコアカードには、個別のエンティティ（[契約] 行の契約）の「スコア」が含まれます。したがって、[契約] 行には、個別の契約のスコアカードに加えて、契約全体のスコアカードが含まれます。

2. [契約] に移動し、モニタする契約を選択します。この例では、契約スコアカード内でメトリックのステータスが「黄色」の契約を選択します。

BRV には、契約内のすべてのメトリックがサービスごとにリスト表示されます。クリックしてドリルダウンすると詳細を確認できます。

ステータスが黄色のメトリックを表示

契約内の特定のメトリックをモニタするには、契約メトリック リストから「黄色」のメトリックを選択します（前の手順を参照）。

メトリック リストから、メトリックを選択します。BRV には、メトリックパフォーマンスの視覚的なスナップショットが時間との相関関係として表示されます。

責任者に電子メールを送信

ステータスが黄色のメトリックに対して是正措置を講じるには、責任者に電子メールを送信し、問題を解決するのに必要な情報を伝えます。

次の手順に従ってください：

1. スコアカードのメトリック行に戻ります。
メトリック行の各メトリックには、右上端に封筒/メールアイコンがあります。
2. 対象メトリックのメールアイコンをクリックします。
[電子メール] ダイアログ ボックスが表示されます。このウィンドウから、責任者に電子メールを送信できます。
3. 正しい電子メールアドレスを入力します。
4. 件名が正しいこと、およびステータスが黄色のメトリックへのリンクが正確でアクティブであることを確認します。（オプション）
5. [送信] をクリックして電子メールを送信します。

はじめに

BRV をインストールおよび設定した後に、ログインできます。

詳細

[付録 A：インストールおよび設定 \(P. 15\)](#)

BRV へのログイン

BRV にログインするには、CA Business Service Insight へのログインに使用する認証情報を使用します。

注：デスクトップブラウザで必要な最小解像度は 1280x1024 です。

注：BRV にログインできるのは、レポートにアクセス可能な役割を持つユーザのみです。割り当てられた役割で BRV へのアクセスが許可されない場合、CA Business Service Insight の管理者にお問い合わせください。

次の手順に従ってください：

1. ご使用のブラウザまたはタブレットに、BRV URL（<http://サーバ名/brv/index.html>）を入力します。
2. ユーザ名、パスワード、および組織名を入力します。
3. [ログイン] を選択します。
[スコアカード] ページが表示されます。

[スコアカード] ページ

[スコアカード] ページでは、カスタマ、ベンダー、サービス、契約、およびメトリックを一目で確認できます。これらの要素のステータスのスナップショットは、緑色、黄色、または赤色のステータスとして視覚的に把握できます。特定の要素を選択して詳細情報にドリルダウンしたり、お気に入りとして選択して次回 BRV にログインした時に表示することができます。

4つのサマリ ペイン（[カスタマ]、[ベンダー]、[サービス]、および[契約]）があります。

サマリ ペインでは、以下の操作を実行できます。

- 各サマリ スコアカードの隣にある [ユーザのお気に入り] リストを確認
- 星アイコンをタップしてお気に入りを追加または削除
- これらのお気に入りに関する詳細情報にドリルダウン
- 責任者に電子メールを送信

[契約リスト] ページ

[スコアカード] ページからドリルダウンすると、[契約] ページが表示されます。

[契約] ページでは、以下の操作を実行できます。

- 契約サマリの表示
 - カスタマ、ベンダー、サービス、または開始日でフィルタ
 - 契約リストの表示
 - 列による並べ替え（名前、カスタマ、ベンダー、ステータス、および開始日）
 - お気に入りの追加
 - 電子メールの送信
1. 契約を選択します。

[契約] ページが表示されます。

[契約] ページ

[契約] ページでは、以下の操作を実行できます。

- サービスごとにメトリック リスト グループを表示
 - お気に入りの表示
 - 電子メールの送信
1. メトリックを選択します。

[メトリック] ページで詳細情報を確認できます。

[メトリック] ページ

[メトリック] ページでは、以下を確認できます。

- サービス名
 - サービス ドメイン
 - ドメイン カテゴリ
 - メトリック タイプ
 - タイムスロット
 - タイムゾーン
 - 目標ステートメント
1. [サービス] ボタンを選択します。
[サービス] ページが表示されます。

[サービス] ページ

[サービス] ページでは、以下の操作を実行できます。

- サービス リストの表示
 - サービス サマリの表示
 - サービスでフィルタ
 - 電子メールの送信
1. サービスを選択します。
[サービス詳細] ページが表示されます。

付録 A: インストール

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[前提条件](#) (P. 15)

[BRV のインストール](#) (P. 16)

前提条件

このトピックでは、**CA Business Service Insight** ビジネス リレーションシップ ビュー アプリケーションのインストール前に実行する必要がある前提条件のリストを示します。

次の手順に従ってください：

1. Web サイト (WWW サービスまたは IIS Admin サービス) を停止します。
 - a. 分散トランザクション コーディネータ サービスを開始します。

注： この分散トランザクション コーディネータ サービスはアップグレード時のみに必要です。所属する会社のポリシーで、このサービスを無効にする必要がある場合は、システム管理者に問い合わせるサポートを受けてください。

2. COM+ アプリケーション - Oblicore エンジン をシャットダウンします。
3. タスク マネージャのプロセス リストで実行中の **JAVA** プロセスを確認し、インストールの開始前にそれらをすべて停止します。

タスク マネージャで、これらのサービスが停止したことを確認します。

4. アップグレードを開始する前に、**CA Business Service Insight** に属するすべてのサービス、すなわち、すべての「**Oblicore**」サービスを停止します。さらに、**ACE2**、**Oblisync**、および **Tomcat** に属するすべての **JAVA** プロセスを停止します。

タスク マネージャで、これらのサービスが停止したことを確認します。

BRV のインストール

BRV を展開するには、Business Service Insight (BSI) 、8.2 サーバ上にインストールします。クライアントインストールは必要ありません。

注：

- CA Business Service Insight で、BRV ユーザの役割に「すべてのエンティティを所有」権限があることを確認します。
この権限は、BRV 内のレポートへのアクセスに必須です。
- CA Business Service Insight の計算済みデータとの同期は、1 時間に 1 回実行されます。
- 多層インストール環境の場合は、BRV を Web サーバ上に展開します。
- Web 層に Oracle Client バージョン 11.2.0.3 がインストールされていることを確認します (CA Business Service Insight r8.2 の要件です)。
- BRV を CA Business Service Insight の 3 層実装に展開する場合、Web 層に「32 ビット ODAC (Oracle Data Access Component)」を展開していることを確認します。
- 64 ビット環境では、Web 層に「32 ビット ODAC (Oracle Data Access Component)」を展開します。
- インストールを開始する前に、「Oblidbadmin」ユーザが有効であることを確認します。

次の手順に従ってください：

1. [Download Center] - [Products] を選択します。
2. 「CA Business Service Insight, BRV」を検索します。
3. BrvInstaller.zip ファイルをダウンロードして解凍します。
4. コマンドライン ウィンドウを開きます。
5. コマンドライン ウィンドウで、以下のコマンドを実行します。

```
Install_Brv.bat
```

BRV バッチ ファイルが実行され、以下の項目の入力を求められます。

- データベース名：Web 層にある CA Business Service Insight データベース (通常は「oblicore」) の TNS 名。

- ユーザ名： CA Business Service Insight データベース（通常は「oblicore」）への接続に使用するデータベース ユーザ名。
- ユーザパスワード： CA Business Service Insight データベースへの接続に使用するデータベース ユーザのパスワード。
- CA Business Service Insight では、Oblidbadmin のパスワード「Oblidbadmin」を使用して、CA Business Service Insight スキーマ（通常は「Oblidbadmin」）を更新します。

注：「Oblidbadmin」ユーザが無効である場合、BRV のインストール前に、再度有効にしてください。

6. インストールが完了したら、以下のファイルが存在することを確認します。
 - BRV_INSTALLER.txt （一般的な BRV_installer のログ）
 - StringsLoaderLog_xxx （stringloader メカニズムのログ）
 - OG82BrvMigration.log （BRV スクリプトのログ）

注：BRV のインストールでは、すべてのディクショナリ設定がオーバーライドされます。言語エディタを変更した場合は、インストール後に再度変更してください。