

# CA Business Service Insight

ISO 20000 事前定義済みコンテンツ 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、複本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す。

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」のもとでの提供: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

---

<b>第 1 章: 概要</b>	<b>7</b>
データ取得 .....	7
機能 .....	8
ユニバーサル形式 .....	8
<b>第 2 章: ETL ツール</b>	<b>9</b>
<b>第 3 章: 事前定義済みコンテンツ パッケージのロード</b>	<b>11</b>
<b>第 4 章: パッケージ エンティティ</b>	<b>13</b>
データ取得エンティティ .....	14
サービスレベル テンプレート エンティティ .....	16
ビジネス ロジック モジュール エンティティ .....	16
サービスドメイン エンティティ .....	17
<b>第 5 章: ISO 20000 メトリックからの契約メトリックの作成</b>	<b>19</b>



# 第 1 章：概要

---

このガイドでは、CA Business Service Insight ISO 20000 事前定義済みコンテンツパッケージの使用およびインストール方法について説明します。

CA Business Service Insight ISO 20000 事前定義済みコンテンツ パッケージは、CA Business Service Insight の展開をより迅速に行うことができるように開発されました。これを達成するために、主に以下の 2 領域の開発が行われました。

- データ取得
- 機能

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[データ取得](#) (P. 7)

[機能](#) (P. 8)

[ユニバーサル形式](#) (P. 8)

## データ取得

フロントエンド領域には、以下の開発が含まれます。

- ETL ジョブ -- ソース データ構造を理解して特定の形式にフォーマットする時間を短縮します。
- ユニバーサル形式 -- 類似する複数のソースからのデータについて、一貫した形式を提供します。
- 事前定義済みアダプタおよび変換 -- ユニバーサル形式に結び付けるアダプタを提供します。
- サービスレベル テンプレート -- ISO 20000 をサポートする事前定義済みメトリック。

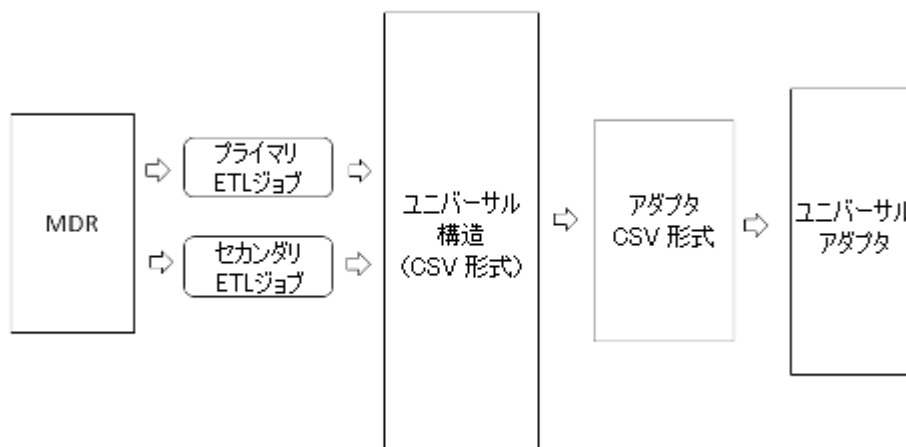
## 機能

バックエンド領域には Excel インターフェースの開発が含まれ、以下の機能が提供されます。

- サービスの登録
- 契約の作成
- メトリックの定義

## ユニバーサル形式

ユニバーサル形式のプロセスフローは、以下に図示されます。



サポートされるオブジェクト形式は以下のとおりです。

- チケット - SDM および Nimsoft Service Desk
- 可用性 - SOI

## 第 2 章: ETL ツール

---

ETL (Extract, Transform and Load) ツールは、CA Business Service Insight ISO 20000 事前定義済みコンテンツ パッケージの開発において、データを特定の形式にフォーマットするために使用されるアプローチです。この方法の役割を理解するため、このアプローチとネイティブ アプローチの違いを検討します。

現在、CA Business Service Insight では、データをインポートする 2 つの方法(フラットファイルとデータベース)をサポートしています。

ETL アプローチには、以下の利点があります。

- データが CA Business Service Insight によって受信される方法をより細かく制御。
- さまざまなアプリケーションを処理するために作成できる ETL ジョブのライブラリ。
- シンプルなコミュニティ モデルのサポート。
- カスタマが使用したい ETL ツールを使用できる柔軟性。
- コンテンツ戦略を促進する機能。

### ETL ツールのダウンロード

ETL ツールのダウンロードおよびインストールの詳細については、サポート サイト (<http://ca.com/support>) を参照してください。



# 第 3 章: 事前定義済みコンテンツ パッケージのロード

---

ISO 20000 事前定義済みコンテンツ パッケージを CA Business Service Insight にロードするには、2 段階の手順が必要です。

1. コンテンツをロードします。
  - a. ISO 20000 事前定義済みコンテンツ パッケージを CA Support サイトからダウンロードします。
  - b. Web サーバ上で以下のコマンドを実行します(このコマンドによりコンテンツがロードされます)。

注: PDC フォルダ パスにはスペースを使用しないでください。

```
c:¥inetpub¥wwwroot¥Oblicore¥bin¥PDCContentLoader.exe -p c:¥PDC
```

- 上記のコマンドの例で、「c:¥inetpub¥wwwroot」を実際の IIS インストールフォルダで置換します
  - 上記のコマンドの例で、「c:¥PDC」を、事前定義済みコンテンツが抽出された実際のディレクトリで置換します。
2. 初期設定を実行します。
    - a. 以下の 2 つの Windows サービスをオンにします
      - Oblicore – AdaptersListener
      - Oblicore - ScriptHost
    - b. アダプタアドレスおよびポートを設定します(「CA Business Service Insight オンライン ヘルプ ユーザ ガイド」のデザイン、データ取得、アダプタのセクション、および、特定の設定情報内の参照情報を参照してください)。
    - c. ETL ツールはデータファイルを作成します。ETL ツールによって作成されたデータファイルを SDM と SOM のフォルダ内に配置します。(通常デフォルトの場所は「C:¥datasources¥SDM」と「C:¥datasources¥SOI」です。) 

注: システムでのフォルダの実際の場所を確認してください。
    - d. アダプタを実行します。



## 第 4 章: パッケージ エンティティ

---

CA Business Service Insight ISO 20000 事前定義済みコンテンツ パッケージには、以下が含まれます。

- データ取得エンティティ
- サービスレベル テンプレート
- ビジネス ロジック モジュール
- サービスドメイン

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[データ取得エンティティ \(P. 14\)](#)

[サービスレベル テンプレート エンティティ \(P. 16\)](#)

[ビジネス ロジック モジュール エンティティ \(P. 16\)](#)

[サービスドメイン エンティティ \(P. 17\)](#)

[ISO 20000 メトリックからの契約メトリックの作成 \(P. 19\)](#)

## データ取得エンティティ

CA Business Service Insight ISO 20000 事前定義済みコンテンツ パッケージと共  
に提供されるデータ収集エンティティは、以下のとおりです。

- アダプタ
  - ISO20K\_SDM\_ADPTER - CA Service Desk および Nimsoft Service Desk との統合に使用されるチケット データソースアダプタ。
  - ISO20K\_SOI\_ADPTER - CA Service Operation Insight との統合に使用される可用性データソースタイプアダプタ。
- イベントタイプ
  - CA Business Service Insight 内でデータ構造を定義するために使用される CA Business Service Insight イベントタイプ。  
注: PDC の一部であるのは、テンプレートイベントのみです。メトリックによって使用されるイベントタイプは変換スクリプトによって作成されます。
  - SDM イベントタイプ:  
注: 変換スクリプトによって作成されないかぎり、これらのイベントタイプは存在しません。実際のイベントタイプ名には、「ISO20K\_SDM\_ALL\_Change\_EVENT」のようにプレフィックスおよびサフィックスが含まれます。  
変更  
インシデント  
問題  
リリース  
リクエスト - NimSoft および CA Service Desk で使用  
タスク
  - SOI イベントタイプ:  
可用性  
品質  
リスク
- 変換スクリプト
  - SDM 変換スクリプト:  
テンプレートから特定のイベントを作成するイベント変換スクリプト。

受信イベント用のリソース、契約関係者、およびサービスを作成するリソース変換スクリプト。

- SOI 変換スクリプト:

テンプレートから特定のイベントを作成するイベント変換スクリプト。

受信イベント用のリソース、契約関係者、およびサービスを作成するリソース変換スクリプト。

■ 変換テーブル

- ISO20K\_SLA\_EVENTS - イベント変換に使用されます。
- ISO20K\_SLA\_RESOURCE\_SERVICE - ETL データ内のリソース、契約関係者、およびサービスを CA Business Service Insight エンティティに マップするために使用されます。
- ISO20K\_SOI\_AVAIL\_RESOURCE - ETL データ内のリソース、契約関係者、およびサービスを BSI エンティティに マップするために使用されます。
- ISO20K\_SOI\_EVENT\_TABLE - イベント変換に使用されます。
- ISO20K\_SOI\_MEASURE\_RESOURCE

## サービスレベル テンプレート エンティティ

CA Business Service Insight ISO 20000 事前定義済みコンテンツ パッケージと共に提供されるサービスレベル テンプレート エンティティは、以下のとおりです。

- コントロール プロセス:
  - ISO 20000 変更管理
  - ISO 20000 リクエスト管理
  - ISO 20000 タスク管理
- リリース プロセス
  - ISO 20000 リリース管理
- 解決プロセス
  - ISO 20000 インシデント管理
  - ISO 20000 問題管理
- サービス提供プロセス
  - ISO20000 サービス継続性および可用性管理

## ビジネス ロジック モジュール エンティティ

CA Business Service Insight ISO 20000 事前定義済みコンテンツ パッケージと共に提供されるビジネス ロジック モジュール エンティティは、以下のとおりです。

- ISO20K\_Basic\_Average - 受信データ内の平均値を計算するためのロジックが含まれるモジュール。
- ISO20K\_WEIGHTED\_CALCULATIONS - 受信データ内の平均値を計算するためのロジックが含まれるモジュール。
- ISO20K\_MTx - 可用性の停止を処理するためのロジックが含まれるモジュール。
- ISO20K\_SLA\_GENERIC\_MODULE - チケット処理計算用の汎用モジュール。

## サービスドメイン エンティティ

CA Business Service Insight ISO 20000 事前定義済みコンテンツ パッケージと共に提供されるサービスドメイン エンティティは、以下のとおりです。

- チケット処理
  - ISO 20000 変更管理
  - ISO 20000 インシデント管理
  - ISO 20000 問題管理
  - ISO 20000 リリース管理
  - ISO 20000 リクエスト管理
  - ISO 20000 タスク管理
- 可用性 (SOI)
  - ISO20000 サービス継続性および可用性管理



# 第 5 章: ISO 20000 メトリックからの契約メトリックの作成

---

ISO 20000 事前定義済みコンテンツ パッケージ内のメトリックは、新しい契約の作成に使用することができます。これにより、契約作成プロセスが大幅に簡略化されます。

## カスタマイズしたフィールドを追加する方法

ETL ツールによって提供されたすべてのフィールドが PDC イベント タイプで利用できるわけではありません。アダプタウィザードのマッピング手順で、利用可能なフィールドのリストを参照してください。

現在サポートされていないフィールドを使用するには、以下の手順を実行します。

1. イベント タイプ テンプレートにフィールドを追加します。
2. 必要なフィールドがソース データ内にあるかどうか調べます。
  - a. ない場合は、そのフィールドを含むように ETL を更新します。
3. ソース データから新しいイベント タイプ フィールドにフィールドをマップします。
4. メトリックでフィールドを使用します。

### 注:

- ETL ジョブは、パフォーマンス上の理由で現在イベント タイプによって使用されていないフィールドを取得します。
- ISO 20000 メトリックおよびモジュールを更新しないことを強く推奨します。これは、将来的なアップグレードを実行し、サポートを受けられるようにするためです。

## ISO 20000 メトリックから契約メトリックを作成する方法

1. [契約] ページに移動し、サービスレバブル テンプレートを使用して新規契約を作成します。
2. パラメータとターゲット値を編集して、要件に応じてメトリックをカスタマイズします。

3. 契約をコミットします(契約のコミットに関する手順および情報については、「CA Business Service Insight ユーザ ガイド」の「サービスレベル管理」-「契約」-「契約のコミット」を参照してください)。