

CA Business Service Insight

Guia do Business Relationship View

8.2



A presente documentação, que inclui os sistemas de ajuda incorporados e os materiais distribuídos eletronicamente (doravante denominada Documentação), destina-se apenas a fins informativos e está sujeita a alterações ou revogação por parte da CA a qualquer momento.

A Documentação não pode ser copiada, transferida, reproduzida, divulgada, modificada ou duplicada, no todo ou em parte, sem o prévio consentimento por escrito da CA. A presente Documentação contém informações confidenciais e de propriedade da CA, não podendo ser divulgadas ou usadas para quaisquer outros fins que não aqueles permitidos por (i) um outro contrato celebrado entre o cliente e a CA que rege o uso do software da CA ao qual a Documentação está relacionada; ou (ii) um outro contrato de confidencialidade celebrado entre o cliente e a CA.

Não obstante o supracitado, se o Cliente for um usuário licenciado do(s) produto(s) de software constante(s) na Documentação, é permitido que ele imprima ou, de outro modo, disponibilize uma quantidade razoável de cópias da Documentação para uso interno seu e de seus funcionários referente ao software em questão, contanto que todos os avisos de direitos autorais e legendas da CA estejam presentes em cada cópia reproduzida.

O direito à impressão ou, de outro modo, à disponibilidade de cópias da Documentação está limitado ao período em que a licença aplicável ao referido software permanecer em pleno vigor e efeito. Em caso de término da licença, por qualquer motivo, fica o usuário responsável por garantir à CA, por escrito, que todas as cópias, parciais ou integrais, da Documentação sejam devolvidas à CA ou destruídas.

NA MEDIDA EM QUE PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, A CA FORNECE ESTA DOCUMENTAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZIDADE, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM OU NÃO VIOLAÇÃO. EM NENHUMA OCASIÃO, A CA SERÁ RESPONSÁVEL PERANTE O USUÁRIO OU TERCEIROS POR QUAISQUER PERDAS OU DANOS, DIRETOS OU INDIRETOS, RESULTANTES DO USO DA DOCUMENTAÇÃO, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, LUCROS CESSANTES, PERDA DE INVESTIMENTO, INTERRUÇÃO DOS NEGÓCIOS, FUNDO DE COMÉRCIO OU PERDA DE DADOS, MESMO QUE A CA TENHA SIDO EXPRESSAMENTE ADVERTIDA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS PERDAS E DANOS.

O uso de qualquer produto de software mencionado na Documentação é regido pelo contrato de licença aplicável, sendo que tal contrato de licença não é modificado de nenhum modo pelos termos deste aviso.

O fabricante desta Documentação é a CA.

Fornecida com "Direitos restritos". O uso, duplicação ou divulgação pelo governo dos Estados Unidos está sujeita às restrições descritas no FAR, seções 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e DFARS, seção 252.227-7014(b)(3), conforme aplicável, ou sucessores.

Copyright © 2012 CA. Todos os direitos reservados. Todas as marcas comerciais, nomes de marcas, marcas de serviço e logotipos aqui mencionados pertencem às suas respectivas empresas.

Entrar em contato com o Suporte técnico

Para assistência técnica online e uma lista completa dos locais, principais horários de atendimento e números de telefone, entre em contato com o Suporte técnico pelo endereço <http://www.ca.com/worldwide>.

Índice

Capítulo 1: Visão geral	7
Mantenha a qualidade do serviço com o BRV	8
Selecione um contrato na página Scorecard	9
Exiba a métrica cujo status é Amarelo	9
Envie um email à parte responsável	10
Introdução	10
Efetuar logon no BRV	11
Página Scorecard	11
Apêndice A: Instalação	15
Pré-requisitos	15
Instalar o BRV	16

Capítulo 1: Visão geral

Com o BRV (Business Relationship View), os executivos podem usar tablets e navegadores para monitorar o status do serviço do CA Business Service Insight e manter a qualidade para os clientes.

Entre os benefícios do BRV, estão:

- Uma página chamada Scorecard que fornece uma visão geral dos negócios e de seus itens favoritos
- Recurso de detalhamento para obter mais informações sobre um cliente, fornecedor, serviço ou contrato. É possível detalhar ainda mais observando as respectivas métricas e seu status.
- Uma plataforma de comunicação que permite agir imediatamente enviando um email à parte responsável mediante uma possível violação do contrato.
- Acesso fácil a informações pelo computador ou tablet
- Interface otimizada para a tela sensível ao toque dos tablets
- Suporte entre plataformas para:
 - iPad
 - Firefox - versão 9 ou mais recente
 - Chrome - versão 16 ou mais recente
 - Internet Explorer - versão 9 ou mais recente
- O URL de logon do BRV no tablet ou no navegador é mostrado aqui:
 - `http://nome_do_servidor/brv/index.html`

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Mantenha a qualidade do serviço com o BRV](#) (na página 8)

[Introdução](#) (na página 10)

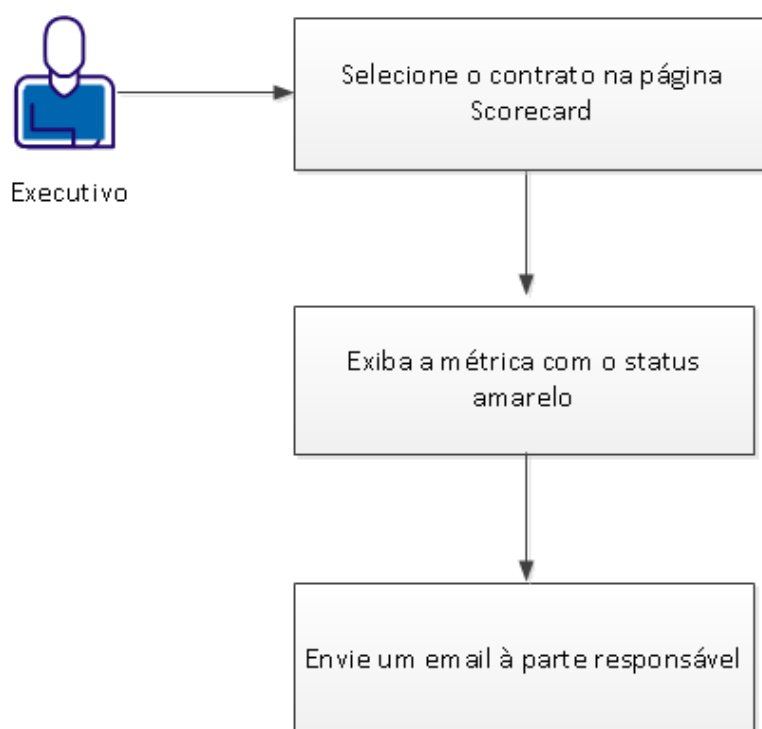
[Instalação](#) (na página 15)

Mantenha a qualidade do serviço com o BRV

Como executivo, você é responsável por manter um serviço de padrão elevado para os clientes. O BRV pode alertá-lo sobre possíveis violações de contrato, permitindo tomar medidas corretivas e manter a qualidade do serviço.

O cenário ilustrativo a seguir explica como usar o BRV. Ele demonstra como exibir os serviços cujo status é amarelo e como tomar medidas corretivas para impedir violações de contrato.

Manter a qualidade do serviço com o BRV



Siga estas etapas:

1. [Selecione um contrato na página Scorecard](#) (na página 9)
2. [Exiba a métrica cujo status é Amarelo](#) (na página 9)
3. [Envie um email à parte responsável](#) (na página 10)

Selecione um contrato na página Scorecard

Para monitorar um contrato, selecione o contrato na página Scorecard.

Siga estas etapas:

1. Vá para a página de logon do BRV. Digite o nome de usuário e a senha e clique em Logon.

A página Scorecard é exibida. O primeiro scorecard (retângulo) à esquerda de cada linha contém a pontuação geral da linha. O scorecard lista o número de entidades em cada status (vermelho, amarelo, verde).

Os outros scorecards em cada linha contém as pontuações de entidades individuais (contratos na linha Contratos). Assim, a linha Contratos contém o scorecard geral de Contratos, além dos scorecards de contratos individuais.

2. Vá para Contratos e selecione o contrato a ser monitorado. Neste exemplo, selecione um contrato com a métrica cujo status é Amarelo no scorecard do contrato.

O BRV exibe todas as métricas no contrato e os lista por serviço. Clique para detalhar, obtendo, assim, mais informações.

Exiba a métrica cujo status é Amarelo

Para monitorar uma métrica específica em um contrato, selecione uma métrica amarela na lista de métricas de contrato (consulte a etapa anterior).

Na lista de métricas, selecione o item desejado. O BRV exibe um instantâneo visual do desempenho da métrica como uma função de tempo.

Envie um email à parte responsável

Para tomar uma medida corretiva em relação à métrica com status amarelo, envie um email à parte responsável com as informações necessárias para resolver o problema.

Siga estas etapas:

1. Retorne à linha da métrica do scorecard.
Cada métrica na linha Métrica tem um ícone em forma de envelope no canto superior direito.
2. Clique neste ícone para a métrica desejada.
Uma caixa de diálogo de email é exibida. É possível enviar um email à parte responsável por essa janela.
3. Digite o endereço de email desejado.
4. Certifique-se de que o assunto seja preciso e de que o link para a métrica com o status amarelo seja válido e esteja ativo. (Opcional)
5. Clique em Enviar para enviar o email.

Introdução

Depois de instalar e configurar o BRV, é possível efetuar logon.

Mais informações

[Apêndice A: Instalação e configuração](#) (na página 15)

Efetuar logon no BRV

Para efetuar logon no BRV, use as mesmas credenciais que as do CA Business Service Insight.

Observação: a resolução mínima dos navegadores para computador é 1280 X 1024.

Observação: apenas os usuários cuja função permite acesso aos relatórios podem efetuar logon no BRV. Entre em contato com o administrador do CA Business Service Insight, caso sua função não lhe permita o acesso de que precisa.

Siga estas etapas:

1. Insira o URL do BRV (http://nome_do_servidor/brv/index.html) no navegador ou tablet.
2. Digite seu nome, senha e o nome da organização.
3. Clique em Efetuar logon.

A página Scorecard é exibida.

Página Scorecard

A página Scorecard permite a exibição de informações resumidas sobre clientes, fornecedores, serviços, contratos e métricas. É possível obter um instantâneo visual do status de tais elementos (verde, amarelo ou vermelho). Exiba mais detalhes selecionando um elemento para obter mais informações ou selecione os itens favoritos a serem mostrados da próxima vez em que efetuar logon no BRV.

Os quatro painéis resumidos são Clientes, Fornecedores, Serviços e Contratos.

É possível executar as seguintes ações pelo painel de resumo:

- Exibir uma lista dos itens favoritos do usuário ao lado de cada scorecard resumido.
- Adicionar ou remover itens favoritos clicando no ícone em forma de estrela.
- Detalhar para obter mais informações sobre os itens favoritos
- Envie um email à parte responsável.

Página da lista de contratos

Ao detalhar a partir da página Scorecard, a página Contratos é exibida.

Nessa página, é possível:

- Exibir um resumo dos contratos
- Filtrar por cliente, fornecedor, serviço ou data de início
- Exibir uma lista de contratos
- Classificar pelas colunas Nome, Cliente, Fornecedor, Status e Data de início
- Adicionar itens favoritos
- Enviar um email

1. Selecionar um contrato

A página Contratos é exibida.

Página Contrato

Nessa página, é possível:

- Exibir o grupo da lista de métricas por serviço
- Exibir itens favoritos
- Enviar um email

1. Selecionar uma métrica

Há mais detalhes disponíveis na página Métrica.

Página Métrica

A página Métrica permite exibir:

- Nome do serviço
- Domínio do serviço
- Categoria do domínio
- Tipo de métrica
- Período de atividade
- Fuso horário
- Declaração de objetivo

1. Clique no botão Serviços.

A página da lista de serviços é exibida.

Página Serviços

Nessa página, é possível:

- Exibir uma lista de serviços
- Exibir um resumo dos serviços
- Filtrar por serviço
- Enviar um email

1. Selecionar um serviço.

A página Detalhes do serviço é exibida.

Apêndice A: Instalação

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Pré-requisitos](#) (na página 15)

[Instalar o BRV](#) (na página 16)

Pré-requisitos

Este tópico lista os pré-requisitos a serem observados antes de instalar o aplicativo Business Relation View do CA Business Service Insight para garantir uma instalação bem-sucedida.

Siga estas etapas:

1. Feche o site (o serviço WWW ou o serviço de administração do IIS).
 - a. Inicie o serviço do coordenador de transações distribuídas.

Observação: o serviço do coordenador de transações distribuídas é necessário apenas para a atualização. Se a política da sua empresa for desativar esse serviço, entre em contato com o administrador do sistema para obter assistência.

2. Desative os aplicativos COM+ do mecanismo do Oblicore.
3. Antes de iniciar a instalação, interrompa todos os processos ativos do JAVA encontrados no gerenciador de tarefas e na lista de processos.

O gerenciador de tarefas mostrará que os serviços foram interrompidos.
4. Antes de iniciar uma atualização, interrompa todos os serviços pertencentes ao CA Business Service Insight, para ser mais específico, os do Oblicore. Além disso, interrompa todos os processos JAVA pertencentes ao ACE2, Oblisync e Tomcat.

O gerenciador de tarefas mostrará que os serviços foram interrompidos.

Instalar o BRV

Para implantar o BRV, instale-o sobre o BSI (Business Service Insight), servidor da release 8.2. Não é necessária nenhuma instalação de cliente.

Observações:

- certifique-se de que o usuário do BRV tenha a permissão Possuir todas as entidades no CA Business Service Insight em sua função de usuário.
Esta permissão é essencial para acessar os relatórios no BRV.
- A sincronização com os dados calculados do CA Business Service Insight é feita de hora em hora.
- Caso tenha uma instalação em várias camadas, implante o BRV no servidor web.
- Certifique-se de que a camada web tenha o Oracle Client versão 11.2.0.3 instalado (conforme os requisitos especificados para o CA Business Service Insight r8.2).
- Ao implantar o BRV em uma implementação de três camadas do CA Business Service Insight, implante o ODAC (Oracle Data Access Components) de 32 bits na camada web.
- Em ambientes de 64 bits, certifique-se de que o ODAC (Oracle Data Access Components) de 32 bits tenha sido implantado na camada web.
- Certifique-se de que o usuário Oblidbadmin esteja ativado antes de iniciar a instalação.

Siga estas etapas:

1. Selecione Download Center, produtos
2. Procure CA Business Service Insight, BRV.
3. Faça download e descompacte o arquivo BrvInstaller.zip.
4. Abra uma janela de comando.
5. Execute este comando:

```
Install_Brv.bat
```

O arquivo .bat do BRV é executado e solicita os seguintes itens:

- Database name (nome do banco de dados): o nome TNS do banco de dados do CA Business Service Insight na camada web (costuma ser oblicore).
- User Name (nome de usuário): o nome de usuário do banco de dados usado para estabelecer conexão com o banco de dados do CA Business Service Insight (costuma ser oblicore).
- User Password (senha do usuário): a senha do usuário do banco de dados usado para estabelecer conexão com o banco de dados do CA Business Service Insight

- O CA Business Service Insight usa a senha Obldbadmin do Oblidbadmin para atualizar o esquema do CA Business Service Insight (costuma ser Oblidbadmin).

Observação: se o usuário Oblidbadmin estiver desativado, ative-o antes de tentar instalar o BRV.

6. Ao concluir a instalação, certifique-se de que os seguintes arquivos estejam presentes:
 - BRV_INSTALLER.txt. (o log do BRV_installer geral)
 - StringsLoaderLog_xxx (o log do mecanismo stringloader)
 - OG82BrvMigration.log (o log do script do BRV)

Observação: a instalação do BRV substitui todas as configurações do dicionário. Caso tenha alterado o editor de idiomas, refaça as alterações após a instalação.