

CA Business Service Insight

Guia de Conteúdo Predefinido da ISO 20000

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: Introdução	7
Aquisição de dados.....	7
Funcionalidade.....	7
Formatos universais.....	8
Capítulo 2: Ferramentas de ETL	9
Capítulo 3: Carregando o pacote de conteúdo predefinido	11
Capítulo 4: Entidades do pacote	13
Entidades de aquisição de dados.....	14
Entidades de Modelos de Nível de Serviço.....	16
Entidades do módulo de lógica de negócios	16
Entidades de domínio do serviço.....	17
Capítulo 5: Criando métricas de contratos a partir das métricas da ISO 20000	19

Capítulo 1: Introdução

Este guia discute como usar e instalar o pacote de conteúdo predefinido do CA Business Service Insight ISO 20000.

O pacote de conteúdo predefinido do CA Business Service Insight ISO 20000 foi desenvolvido para agilizar a implantação do CA Business Service Insight. Para fazer isso, duas áreas principais foram desenvolvidas:

- Aquisição de dados
- Funcionalidade

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Aquisição de dados](#) (na página 7)

[Funcionalidade](#) (na página 7)

[Formatos universais](#) (na página 8)

Aquisição de dados

A área de front-end inclui o desenvolvimento de:

- Tarefas de ETL -" reduzem o tempo para compreender a estrutura de dados de origem e formatam os dados em formatos específicos.
- Formatos universais -" fornecem formato consistente de dados através de fontes semelhantes.
- Conectores predefinidos e conversão -" fornecem conectores que se vinculam aos formatos universais.
- Modelos de nível de serviço - métricas predefinidas que oferecem suporte à ISO 20000.

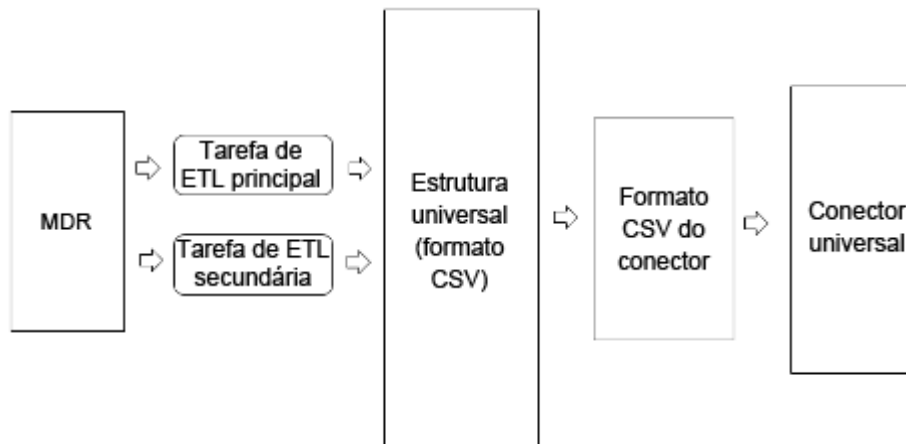
Funcionalidade

A área de back-end inclui o desenvolvimento de uma interface do Excel, que oferece:

- Ingresso no serviço
- Criação de contrato
- Definições de métricas

Formatos universais

O fluxo de processo Formato universal é mostrado na figura abaixo.



Os formatos de objetos suportados são:

- Ticket - SDM e o Nimsoft Service Desk
- Disponibilidade - SOI

Capítulo 2: Ferramentas de ETL

As ferramentas de ETL (Extract, Transform and Load - Extração, Transformação e Carregamento) são uma abordagem usada no desenvolvimento do pacote de conteúdo predefinido do CA Business Service Insight ISO 20000 para formatar os dados em formatos específicos. Para melhor entender o papel dessa abordagem, vamos examinar as diferenças entre essa abordagem e a abordagem nativa.

Atualmente, o CA Business Service Insight oferece suporte a dois métodos de importação de dados, o Flat File e o Database.

A abordagem de ETL oferece as seguintes vantagens:

- Melhor controle da forma em que os dados são recebidos pelo CA Business Service Insight.
- Uma biblioteca de tarefas de ETL que podem ser executadas para lidar com uma grande variedade de aplicativos.
- Suporte modelo mais simples de Comunidade.
- A flexibilidade para usar qualquer ferramenta de ETL preferida pelo cliente.
- A capacidade de facilitar uma estratégia de conteúdo.

Baixando ferramentas de ETL

Para obter informações sobre o download e a instalação das ferramentas de ETL, consulte o site de suporte em <http://ca.com/support>.

Capítulo 3: Carregando o pacote de conteúdo predefinido

O carregamento do pacote de conteúdo predefinido do ISO 20000 no CA Business Service Insight é uma operação de duas etapas:

1. Carregar o conteúdo.
 - a. Baixar o pacote de conteúdo predefinido do ISO 20000 do site CA Support.
 - b. Execute o seguinte comando no servidor web (este comando carrega o conteúdo):

Observação: evite espaços no caminho da pasta PDC.
c:\inetpub\wwwroot\Oblicore\bin\PDCCContentLoader.exe -p c:\PDC

 - No exemplo de comando acima, substitua c:\inetpub\wwwroot pela sua pasta real de instalação do IIS
 - No exemplo de comando acima, substitua c:\PDC pelo diretório real no qual o conteúdo predefinido foi extraído.
2. Execute a configuração inicial.
 - a. Ative os dois serviços do Windows a seguir
 - Oblicore – AdaptersListener
 - Oblicore - ScriptHost
 - b. Configure o endereço e a porta do adaptador (consulte o Guia do Usuário da Ajuda Online do CA Business Service Insight na seção: Design, Aquisição de dados, Conectores e as referências existentes para obter informações de configuração específicas).
 - c. As ferramentas de ETL produzem arquivos de dados. Coloque os arquivos de dados produzidos pela ferramenta de ETL nas pastas SDM e SOM. (O local padrão normalmente é C:\datasources\SDM e C:\datasources\SOM).

Observação: verifique o local real das pastas em seu sistema.
 - d. Execute o adaptador.

Capítulo 4: Entidades do pacote

O pacote de conteúdo predefinido do CA Business Service Insight ISO 20000 inclui:

- Entidades de aquisição de dados
- Modelos de nível de serviço
- Módulos de lógica de negócios
- Domínios de serviço

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Entidades de aquisição de dados](#) (na página 14)

[Entidades de Modelos de Nível de Serviço](#) (na página 16)

[Entidades do módulo de lógica de negócios](#) (na página 16)

[Entidades de domínio do serviço](#) (na página 17)

[Criando métricas de contratos a partir das métricas da ISO 20000](#) (na página 19)

Entidades de aquisição de dados

As entidades de aquisição de dados fornecidas com o pacote de conteúdo predefinido do CA Business Service Insight ISO 20000 são:

- Conectores
 - ISO20K_SDM_ADPTER - um conector de fonte de dados de tickets que é usado para a integração com o CA Service Desk e o Nimsoft Service Desk.
 - ISO20K_SOI_ADPTER - um conector de tipo de fonte de dados de disponibilidade que é usado para a integração com o CA Service Operation Insight.
- Tipos de eventos
 - Os tipos de eventos do CA Business Service Insight que são usados para definir a estrutura de dados no CA Business Service Insight.
Observação: apenas eventos do modelo são parte do PDC; os tipos de eventos a serem usados pelas métricas são criados pelo script de conversão.
 - Tipos de eventos de SDM:
Observação: esses tipos de evento não existem até serem criados pelo script de conversão. Os nomes reais de tipos de eventos incluem um prefixo e um sufixo como ISO20K_SDM_ALL_Change_EVENT.
Mudança
Incidente
Problema
Release
Solicitação - usado para o NimSoft e o CA Service Desk
Tarefa
 - Tipos de eventos de SOI:
Disponibilidade
Qualidade
Risco
- Scripts de conversão
 - Scripts de conversão do SDM:

Scripts de Conversão de Eventos que criam os eventos específicos a partir do modelo.

Scripts de Conversão de Recursos que criam recurso, partes de contratos e serviços para os eventos recebidos.

- Scripts de conversão do SOI:

Scripts de Conversão de Eventos que criam os eventos específicos a partir do modelo.

Scripts de Conversão de Recursos que criam recurso, partes de contratos e serviços para os eventos recebidos.

- Tabelas de conversão

- ISO20K_SLA_EVENTS - usada para Conversão de Eventos.
- ISO20K_SLA_RESOURCE_SERVICE - usada para mapear recursos, partes de contratos e serviços nos dados de ETL para entidades do CA Business Service Insight.
- ISO20K_SOI_AVAIL_RESOURCE - usada para mapear recursos, partes de contratos e serviços nos dados de ETL para entidades do BSI.
- ISO20K_SOI_EVENT_TABLE - usada para Conversão de Eventos
- ISO20K_SOI_MEASURE_RESOURCE

Entidades de Modelos de Nível de Serviço

As entidades de modelos de nível de serviço fornecidas com o pacote de conteúdo predefinido do CA Business Service Insight ISO 20000 são:

- Processo de controle:
 - Gerenciamento de alterações da ISO 20000
 - Gerenciamento de solicitações da ISO 20000
 - Gerenciamento de tarefas da ISO 20000
- Processos de versão
 - Gerenciamento de versão da ISO 20000
- Processos de resolução
 - Gerenciamento de incidentes da ISO 20000
 - Gerenciamento de problemas da ISO 20000
- Processos de entrega de serviços
 - Gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviços da ISO 20000

Entidades do módulo de lógica de negócios

As entidades do módulo de lógica de negócios fornecidas com o pacote de conteúdo predefinido do CA Business Service Insight ISO 20000 são:

- ISO20K_Basic_Average - módulos que contêm a lógica para calcular a média dos valores em dados recebidos.
- ISO20K_WEIGHTED_CALCULATIONS - módulos que contêm a lógica para calcular a média dos valores em dados recebidos.
- ISO20K_MTx - módulos que contêm a lógica para lidar com interrupções na disponibilidade.
- ISO20K_SLA_GENERIC_MODULE - módulos genéricos para o cálculo de emissão de tickets.

Entidades de domínio do serviço

As entidades de domínio do serviço fornecidas com o pacote de conteúdo predefinido do CA Business Service Insight ISO 20000 são:

- Emissão de tickets
 - Gerenciamento de mudanças do ISO20000
 - Gerenciamento de incidentes da ISO 20000
 - Gerenciamento de problemas da ISO 20000
 - Gerenciamento de versão da ISO 20000
 - Gerenciamento de solicitações da ISO 20000
 - Gerenciamento de tarefas da ISO 20000
- Disponibilidade (SOI)
 - Gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviços da ISO 20000

Capítulo 5: Criando métricas de contratos a partir das métricas da ISO 20000

As métricas no pacote de conteúdo predefinido da ISO 20000 estão disponíveis para serem usadas na criação de novos contratos. Isso simplifica o processo de criação de contratos consideravelmente.

Para adicionar um campo personalizado:

Nem todos os campos fornecidos pela ferramenta de ETL estão disponíveis nos tipos de eventos de PDC. Visualize a lista de campos disponíveis na etapa de mapeamento do assistente de conector.

Para usar um campo que não é suportada no momento, siga estas instruções:

1. Adicione o campo ao modelo de tipos de eventos.
2. Descubra se o campo necessário está presente nos dados de origem.
 - a. Se não estiver, atualize a ETL para que o campo esteja presente agora.
3. Mapeie o campo dos dados da fonte para o novo campo de tipo de evento.
4. Use o campo em suas métricas.

Observações:

- A tarefa de ETL busca os campos que não estão atualmente em uso pelo tipo de evento em função do desempenho.
- A CA recomenda enfaticamente não atualizar as próprias métricas e módulos da ISO 20000, a fim de realizar futuras atualizações e receber suporte.

Para criar a métrica do contrato a partir das métricas da ISO 20000:

1. Vá para a página Contratos e crie um novo contrato usando um modelo de nível de serviço.
2. Personalize a métrica de acordo com os requisitos editando os Parâmetros e valores de destino.
3. Confirme o contrato (consulte a seção: Gerenciamento de nível de serviço, Contratos, Confirmar contratos no Guia do Usuário do CA Business Service Insight para obter instruções específicas e informações relativas à confirmação de um contrato).