

CA Asset Portfolio Management

Manuel de l'utilisateur

Version 12.9.00



La présente Documentation, qui inclut des systèmes d'aide et du matériel distribués électroniquement (ci-après nommés "Documentation"), vous est uniquement fournie à titre informatif et peut être à tout moment modifiée ou retirée par CA. La présente Documentation est la propriété exclusive de CA et ne peut être copiée, transférée, reproduite, divulguée, modifiée ou dupliquée, en tout ou partie, sans autorisation préalable et écrite de CA.

Si vous êtes titulaire de la licence du ou des produits logiciels décrits dans la Documentation, vous pourrez imprimer ou mettre à disposition un nombre raisonnable de copies de la Documentation relative à ces logiciels pour une utilisation interne par vous-même et par vos employés, à condition que les mentions et légendes de copyright de CA figurent sur chaque copie.

Le droit de réaliser ou de mettre à disposition des copies de la Documentation est limité à la période pendant laquelle la licence applicable du logiciel demeure pleinement effective. Dans l'hypothèse où le contrat de licence prendrait fin, pour quelque raison que ce soit, vous devrez renvoyer à CA les copies effectuées ou certifier par écrit que toutes les copies partielles ou complètes de la Documentation ont été retournées à CA ou qu'elles ont bien été détruites.

DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI APPLICABLE, CA FOURNIT LA PRÉSENTE DOCUMENTATION "TELLE QUELLE", SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, NOTAMMENT CONCERNANT LA QUALITÉ MARCHANDE, L'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, OU DE NON-INFRACTION. EN AUCUN CAS, CA NE POURRA ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE, DIRECT OU INDIRECT, SUBI PAR L'UTILISATEUR FINAL OU PAR UN TIERS, ET RÉSULTANT DE L'UTILISATION DE CETTE DOCUMENTATION, NOTAMMENT TOUTE PERTE DE PROFITS OU D'INVESTISSEMENTS, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, PERTE DE DONNÉES OU DE CLIENTS, ET CE MÊME DANS L'HYPOTHÈSE OÙ CA AURAIT ÉTÉ EXPRESSÉMENT INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU PERTES.

L'utilisation de tout produit logiciel mentionné dans la Documentation est régie par le contrat de licence applicable, ce dernier n'étant en aucun cas modifié par les termes de la présente.

CA est le fabricant de la présente Documentation.

Le présent Système étant édité par une société américaine, vous êtes tenu de vous conformer aux lois en vigueur du Gouvernement des Etats-Unis et de la République française sur le contrôle des exportations des biens à double usage et aux autres réglementations applicables et ne pouvez pas exporter ou réexporter la documentation en violation de ces lois ou de toute autre réglementation éventuellement applicable au sein de l'Union Européenne.

Copyright © 2013 CA. Tous droits réservés. Tous les noms et marques déposées, dénominations commerciales, ainsi que tous les logos référencés dans le présent document demeurent la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Références de produits CA Technologies

Cette documentation inclut des références aux marques et aux produits CA Technologies suivants :

- CA Asset Converter
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA Business Intelligence
- CA Client Automation
(auparavant CA IT Client Manager)
- CA Configuration Management Database (CA CMDB)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Management Database (CA MDB)
- CA Process Automation™
- CA Service Catalog
- CA Service Desk Manager
- CA Software Asset Manager (CA SAM)
- CA SiteMinder®

Ce document définit également des références au composant suivant, qui portait antérieurement un nom différent :

- Visionneuse d'actifs communs
(autrefois système de gestion des actifs)

Support technique

Pour une assistance technique en ligne et une liste complète des sites, horaires d'ouverture et numéros de téléphone, contactez le support technique à l'adresse <http://www.ca.com/worldwide>.

Table des matières

Chapitre 1: Introduction 11

Présentation	11
Public visé	12
Connectez-vous à CA APM	12
Cycle de vie de la demande d'actif	12
Cycle de vie de l'actif	14
Exemple : Gestion de ressources	15
Exemple : Demande d'ordinateur portable	15
Exemple : Redéploiement d'un ordinateur portable	17
Exemple : Gestion d'un contrat	19
Exemple : Gestion d'un contrat de bail	21

Chapitre 2: Gestion financière 23

Gestion financière	23
Modèles	23
Gestion des modèles	24
Définir un actif d'un modèle	25
Désactivation d'un modèle obsolète	26
Changement de famille d'actifs de modèles	26
Ajout de composants dans une configuration de modèle	27
Actifs	28
Recommandations relatives au suivi des actifs	28
Familles d'actifs	29
Classification d'actif	29
Gestion des actifs	30
Ajouter un actif géré par CA CMDB	31
Associer un document juridique à un actif	32
Ajouter et supprimer des termes et conditions de document juridique d'actif	33
Changement d'un modèle d'actif	33
Afficher un actif dans CA Service Desk Manager	34
Affichage des informations sur les actifs détectés et détenus	35
Actifs matériels	36
Groupes d'actifs	37
Enregistrement d'actif	40
Configurations d'actif	40
Ajout de composants dans une configuration de modèle	41

Définition des informations de configuration d'un modèle générique.....	42
Définir des informations de configuration d'actif générique.....	42
Définir des informations de configuration d'actif spécifique.....	42
Ajouter des composants dans une configuration d'actif	43
Mise à jour ou suppression d'un enregistrement de configuration.....	43
Affichage de la configuration lorsqu'un actif est un composant	44
Coûts et paiements	45
Définir les pièces et la tarification pour un modèle	45
Définition du coût d'un actif ou d'un document juridique.....	46
Suppression d'un enregistrement de coût	47
Événements et notifications.....	48
Escalade de notifications.....	49
Remerciements	50
Sélection de processus de notification par courriel	51
Comment gérer des événements et des notifications	52
Événements de date	52
Événements de modification	58
Événements de surveillance.....	63
Paramètres de processus de fournisseur de flux de travaux	70
Désactiver un événement	81
Remarques	81
Notes jointes	82
Mise à jour ou suppression d'une note.....	83

Chapitre 3: Gestion des fournisseurs 85

Gestion des fournisseurs.....	85
Répertoires.....	85
Sociétés	86
Gestion de sociétés	87
Association d'emplacements à une société	88
Ajouter une société acquise.....	88
Ajout d'une allocation de société.....	89
Contacts	89
Gestion des contacts	90
Ajout d'une allocation de contact	91
Organisations	91
Gestion des organisations.....	92
Emplacements.....	93
Gestion des emplacements.....	93
Associer des sociétés à des emplacements	94
Ajout d'une allocation d'emplacement	95

Sites	96
Gestion des sites	96

Chapitre 4: Gestion des contrats **99**

Gestion des contrats	99
Documents juridiques	100
Gestion des documents juridiques.....	101
Associer un document juridique applicable à un document juridique	102
Suivre les amendements à un document juridique	102
Associer un actif à un document juridique	103
Ajouter et supprimer des termes et conditions de document juridique d'actif	104
Associer une partie juridique à un document juridique	105
Désactiver un document juridique obsolète.....	105
Affecter et suivre le statut d'un document juridique.....	106
Termes et conditions.....	106
Ajouter et supprimer des termes et conditions de document juridique	108
Pièces jointes.....	109
Gestion des pièces jointes.....	110

Chapitre 5: Gestion des licences logicielles **113**

Gestion des licences logicielles	113
Allocations internes de logiciels	113
Ajout d'une allocation d'emplacement	114
Ajout d'une allocation de société.....	115
Ajout d'une allocation de contact	115
Ajout d'une allocation d'actif	116
Suppression d'une allocation	117
Actifs logiciels.....	117

Chapitre 6: Gestion des demandes **119**

Gestion des demandes	119
Réalisation de demande.....	119
Comment réaliser des demandes de l'inventaire	120

Chapitre 7: Historique d'audit **127**

Historique d'audit.....	127
Afficher un historique d'audit de changements d'objet	128
Afficher un historique d'audit des événements	129
Statut d'événement	130

Chapitre 8: Génération de rapports 131

Rapports de rapprochement	131
Générer un rapport	132
Supprimer la liste déroulante des clients hébergés	132

Chapitre 9: Recherche 135

Recherche d'objet	135
Astuces de recherche	136
Sécurité de la recherche	138
Recherche d'objets	139
Trier les résultats de la recherche	143
Enregistrer une recherche	143
Mettre à jour une recherche	144
Rechercher des objets à l'aide d'une recherche enregistrée	145
Copier une recherche	145
Supprimer une recherche	146
Exportation des résultats de la recherche	146
Exportation en fichier CSV	147
Exportation de vue de base de données	148
Fonctionnement de l'exportation des résultats de la recherche	149
Exporter des résultats de la recherche vers un fichier CSV (sur demande)	150
Exporter des résultats de recherche vers une vue de base de données	150
Planifier des recherches et des exportations	151
Comment conserver et supprimer les résultats de la recherche	154
Changement en série de résultats de recherche	155
Fonctionnement des changements en série des résultats de recherche	155
Changement en série sur une liste de résultats de recherche	156
Comment configurer des recherches	157
Définir une limite des résultats de la recherche	158
Spécifier une recherche par défaut	159
Ajouter un champ	159
Supprimer un champ	160
Déplacer un champ	161
Renommer un champ	162
Remplacer un champ	163
Ajouter une colonne	163
Déplacer une colonne	165
Modifier l'étiquette de la colonne	165
Supprimer une colonne	166
Ajouter un champ Tri	167
Empêcher des enregistrements d'objet doubles	167

Empêcher l'ouverture d'enregistrements	168
Dépannage de la sécurité de la recherche	168
Vous ne pouvez pas affecter de rôle à une recherche configurée	169
Vous ne pouvez pas affecter de configuration à une recherche configurée	169

Glossaire	171
------------------	------------

Chapitre 1: Introduction

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Présentation](#) (page 11)

[Public visé](#) (page 12)

[Connectez-vous à CA APM](#) (page 12)

[Cycle de vie de la demande d'actif](#) (page 12)

[Cycle de vie de l'actif](#) (page 14)

[Exemple : Gestion de ressources](#) (page 15)

Présentation

CA APM propose des fonctionnalités de gestion du portefeuille d'actifs pour vous aider à gérer des actifs technologiques que vous possédez, louez ou dont vous possédez la licence. Le produit vous aide à optimiser vos investissements en actifs informatiques et à éviter des dépenses excessives en activant un affichage de portefeuille de vos coûts d'actif informatique, de vos contrats et de vos licences. Cet affichage vous permet de gérer et contrôler les coûts pour prendre des décisions opérationnelles mieux informées. Le produit vous aide à identifier des actifs inutilisés et sous-utilisés pour vous aider à augmenter et optimiser l'utilisation des actifs et à réduire le paiement excédentaire des factures. CA APM vous aide à gérer vos actifs informatiques tout au long de leur cycle de vie, depuis la planification et l'achat jusqu'à la retraite et la mise au rebut.

CA APM unifie et simplifie la gestion des actifs et vous aide des façons suivantes :

- Comprendre les actifs que vous possédez et louez, et leur coût de possession pour que vous n'achetiez pas d'actifs dont vous n'avez pas besoin. Vous pouvez optimiser vos actifs, exploiter complètement les droits d'utilisation existants et redéployer des licences inutilisées.
- Comprendre qui utilise les actifs et le nombre total d'actifs disponibles.
- Comprendre vos contrats de maintenance pour les actifs matériels et logiciels. Vous pouvez vérifier et annuler des contrats inutiles et réviser les contrats existants pour contrôler les coûts.
- Comprendre lorsqu'un actif atteint la fin d'un bail pour permettre le contrôle des coûts et pour négocier de meilleurs contrats.
- Surveiller vos fournisseurs et vos contrats pour améliorer les négociations fournisseur.
- Améliorer les approbations et l'exécution d'actif, et augmenter l'efficacité à l'aide de processus automatisés.

Public visé

Ce manuel est destiné à toute personne qui utilise le produit quotidiennement pour gérer les informations financières et de propriété des actifs informatiques, y compris les utilisateurs suivants :

- *Les responsables des actifs informatiques* implémentent et gèrent le système de gestion des actifs global et travaillent directement avec des départements divers comme la finance et l'approvisionnement.
- *Les responsables des finances et des achats* développent et implémentent des systèmes d'approvisionnement, y compris le traitement des commandes et le déploiement d'actifs informatiques matériels et logiciels.
- *Les responsables des contrats, des locations et des fournisseurs* négocient, vérifient et maintiennent des contrats, des accords et des services conformément au contrat. Les tâches communes incluent ce qui suit : demander des devis aux fournisseurs et négocier des prix de produit, des dates de livraison et des achats.
- *Les responsables des opérations et les spécialistes en détection* gèrent l'infrastructure informatique, le déploiement et l'implémentation d'outils et techniques de détection des actifs informatiques.
- *Le gestionnaire/l'analyste de centre d'assistance* planifie, dirige et administre le centre d'assistance pour veiller à ce que les actifs soient correctement déployés et conservés. Toute demande d'actif signalée au centre d'assistance est enregistrée, traitée et résolue en fonction des stratégies et des procédures des différents services.

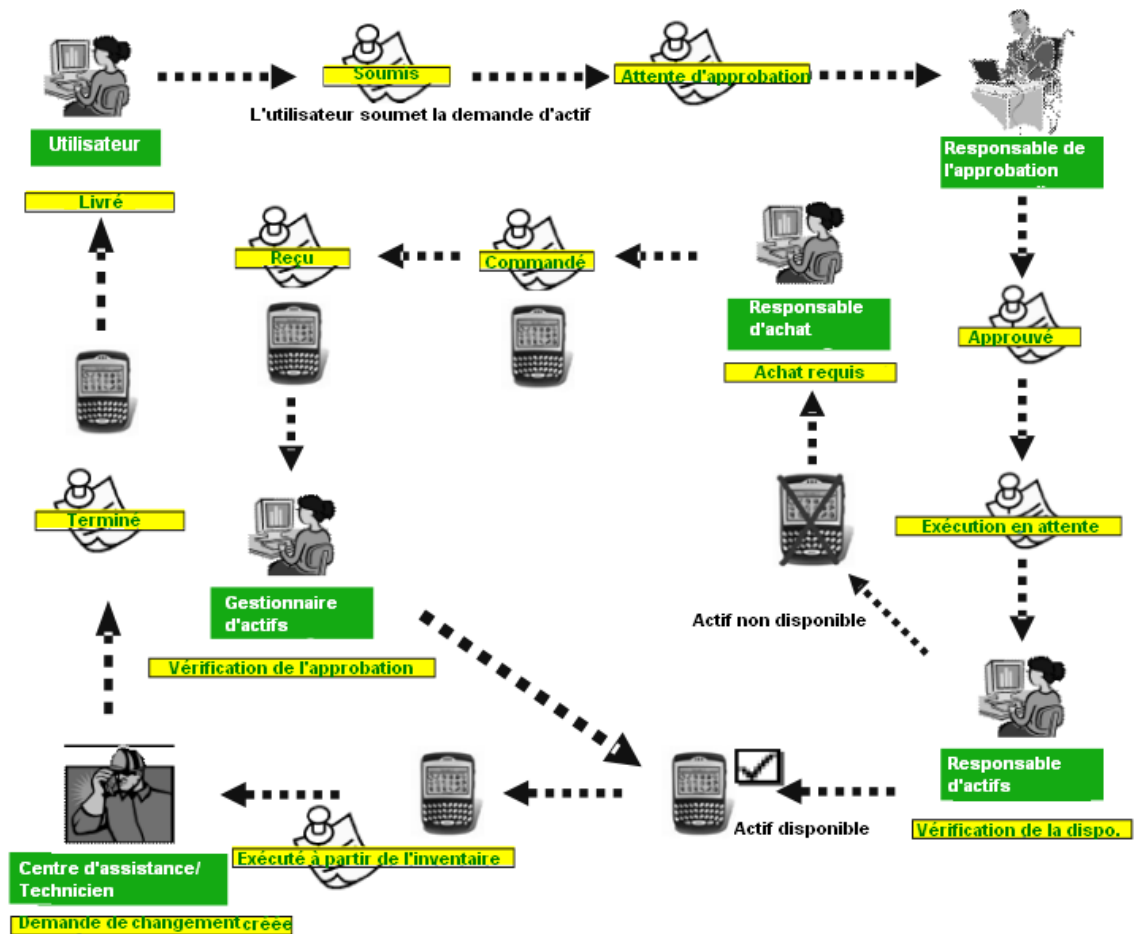
Connectez-vous à CA APM

Après l'installation du produit, votre administrateur CA APM prépare le produit pour que vous puissiez l'utiliser quotidiennement pour gérer des actifs. Après que votre administrateur prépare le produit, il vous fournit l'URL et les informations d'identification pour vous connecter.

Cycle de vie de la demande d'actif

Lorsque vous intégrez CA APM et CA Service Catalog, vous aidez à améliorer la qualité de service, à augmenter l'efficacité et à optimiser et automatiser des approbations et l'accomplissement d'actif.

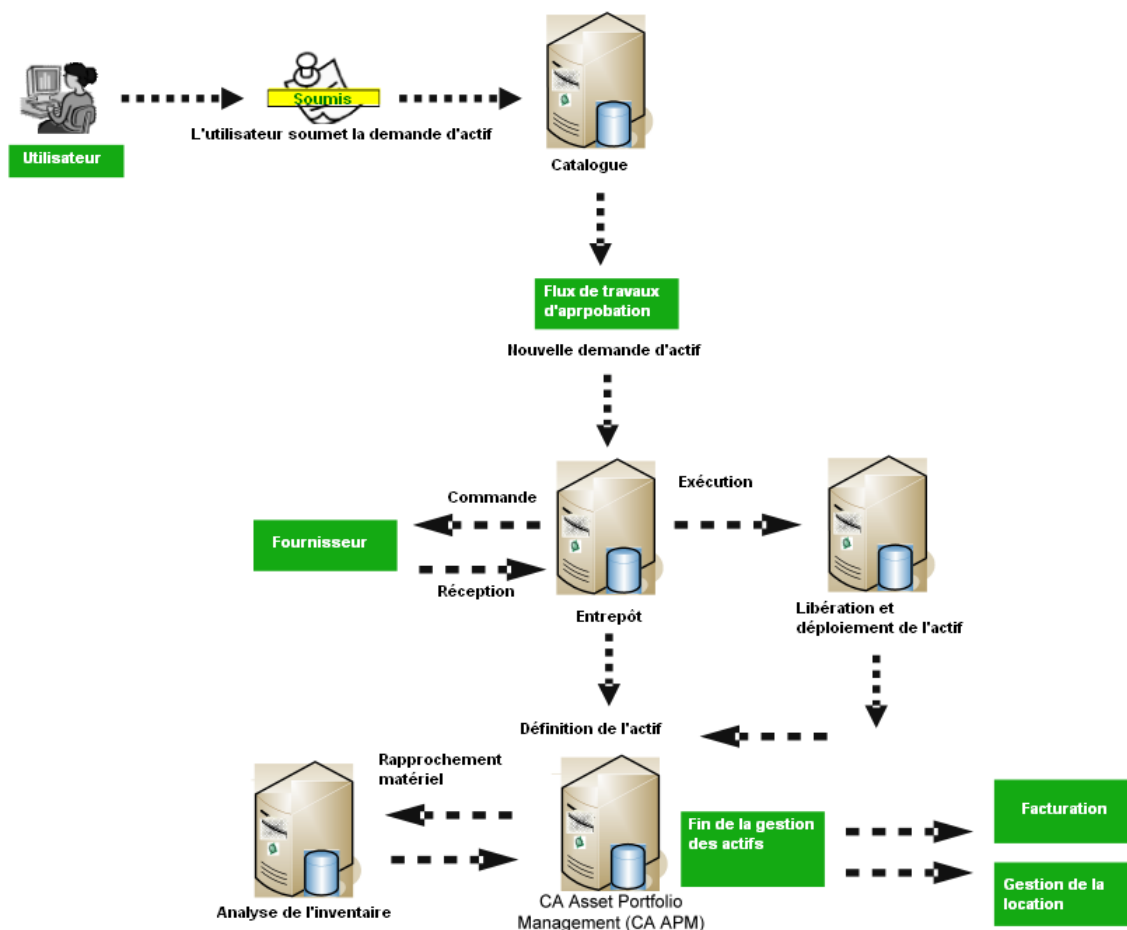
Comme le montre l'illustration suivante, l'intégration de CA APM et CA Service Catalog vous aide à automatiser tous les aspects du cycle de vie de la demande d'actif.



Cycle de vie de l'actif

CA APM propose des fonctionnalités complètes de gestion du portefeuille d'actifs pour vous aider à gérer des actifs technologiques que vous possédez, louez ou dont vous possédez la licence. CA APM vous propose des fonctionnalités pour vous aider à gérer vos actifs informatiques pendant leur cycle de vie, de la planification initiale et l'achat à la retraite et l'élimination.

Comme le montre l'illustration suivante, CA APM propose des fonctionnalités de gestion complètes pour tous les aspects du cycle de vie de l'actif.



Exemple : Gestion de ressources

Les exemples suivants expliquent la méthode de gestion des actifs dans CA APM. Ces exemples utilisent une société commerciale fictive appelée Société de gestion de documents pour vous aider à comprendre comment CA APM et les produits suivants intégrés à CA APM simplifient la gestion des actifs :

- CA Service Catalog
- CA Service Desk Manager
- CA Asset Inventory Manager

Important : Société de gestion de documents est un nom de société fictive dont l'utilisation est strictement destinée à fournir des instructions et ne fait pas référence à une société existante.

Pour comprendre les avantages de l'utilisation de CA APM, lisez les exemples dans l'ordre.

Remarque : Dans ces exemples, des tâches spécifiques sont présentées dans lesquelles vous devez utiliser un produit CA Technologies particulier pour accomplir la tâche. Par exemple, vous utilisez CA Service Catalog pour exécuter une demande de l'inventaire. Ces exemples n'incluent pas d'instructions pour effectuer la tâche. Pour obtenir ces informations, consultez la documentation propre à chaque produit.

Informations complémentaires :

[Exemple : Demande d'ordinateur portable](#) (page 15)

[Exemple : Redéploiement d'un ordinateur portable](#) (page 17)

[Exemple : Gestion d'un contrat](#) (page 19)

[Exemple : Gestion d'un contrat de bail](#) (page 21)

Exemple : Demande d'ordinateur portable

L'exemple suivant illustre comment Société de gestion de documents utilise l'intégration CA APM/CA Service Catalog pour vérifier l'inventaire existant et déterminer si un nouvel ordinateur portable doit être acheté ou si un ordinateur portable existant peut être ré-alloué. Si Société de gestion de documents connaît le nombre d'ordinateurs portables détenus ou loués, les risques d'acheter ou de louer un ordinateur portable dont la société n'a pas besoin sont réduits. Au lieu d'acheter un nouvel ordinateur portable, elle ré-alloue un ordinateur portable existant. En conséquence, leur coût de propriété diminue.

Cette intégration présente plusieurs avantages pour Société de gestion de documents :

- Aucun achat d'ordinateur portable n'est réalisé inutilement.
- Le processus de demande d'ordinateur portable est automatisé et disponible pour tous les utilisateurs, ce qui réduit le coût d'achat.
- Le suivi de l'inventaire de Société de gestion de documents permet d'allouer et de redéployer un ordinateur portable existant, plutôt que d'en acheter un nouveau.

Pour demander un ordinateur portable, procédez comme suit :

1. Créez une demande pour l'ordinateur portable dans CA Service Catalog et soumettez la demande pour approbation.

Le directeur commercial engage un nouvel administrateur des ventes et le gestionnaire doit fournir un ordinateur portable à l'administrateur des ventes. Le directeur commercial utilise CA Service Catalog pour vérifier le catalogue de l'inventaire et des configurations d'ordinateurs portables disponibles, sélectionner un ordinateur portable existant, vérifier la demande pour voir des coûts associés et soumettre la demande pour l'approbation. Le directeur commercial spécifie que l'ordinateur portable doit être disponible pour le 1er juin.

2. Vérifiez le statut de la demande dans CA Service Catalog.

Le directeur commercial vérifie régulièrement la demande afin de voir le statut et les changements et de déterminer la progression du processus de demande. La demande est automatiquement envoyée au directeur adjoint des ventes pour approbation.

3. Approuvez la demande dans CA Service Catalog.

Le directeur adjoint des ventes reçoit un courriel indiquant que la demande d'ordinateur portable doit être approuvée. Le directeur adjoint des ventes analyse la demande pour vérifier que les coûts associés à l'ordinateur portable sont pris en compte dans les directives pour l'équipe de gestion. La demande est prise en compte dans les directives et le directeur adjoint des ventes approuve la demande. La demande est automatiquement envoyée au responsable des actifs pour approbation.

4. Approuvez la demande dans CA Service Catalog, vérifiez l'inventaire disponible dans CA APM et exécutez la demande.

Le responsable des actifs reçoit un courriel indiquant que la demande d'ordinateur portable doit être approuvée. Le responsable des actifs vérifie la demande et l'inventaire disponible dans CA APM pour voir si un ordinateur portable est disponible. Un ordinateur portable correspondant à la configuration demandée est disponible dans l'inventaire et le responsable des actifs exécute la demande pour l'ordinateur portable.

5. Affectez la propriété de l'ordinateur portable dans CA APM.

Le responsable des actifs trouve un ordinateur portable dans CA APM correspondant à la configuration dans la demande. L'administrateur des ventes n'est pas encore un employé ; le responsable des actifs affecte donc la propriété de l'ordinateur portable au directeur commercial.

6. Vérifiez le statut de la demande dans CA Service Catalog et vérifiez qu'une demande de changement existe.

Le responsable des actifs vérifie la demande originale dans CA Service Catalog pour vérifier que la demande est exécutée à partir de l'inventaire existant. Le responsable des actifs vérifie également qu'une demande de changement CA Service Desk Manager a été créée et envoyée à l'analyste du centre d'assistance pour préparer l'ordinateur portable pour l'administrateur des ventes.

7. Vérifiez et finalisez la demande de changement dans CA Service Desk Manager.

L'analyste du centre d'assistance reçoit un courriel indiquant qu'une demande de changement pour l'ordinateur portable doit être finalisée. L'analyste du centre d'assistance vérifie les informations de la demande de changement, ce qui lui permet notamment d'afficher la demande originale dans CA Service Catalog. L'analyste du centre d'assistance utilise les informations figurant dans la demande de changement pour configurer l'ordinateur portable pour l'administrateur des ventes. L'analyste du centre d'assistance ajoute des commentaires à la demande de changement pour indiquer le travail effectué, puis approuve la demande de changement dont le statut change (nouveau statut : Clôturé).

8. Livrez l'ordinateur portable.

L'analyste du centre d'assistance configure et prépare l'ordinateur portable et le livre à l'administrateur des ventes.

Exemple : Redéploiement d'un ordinateur portable

L'exemple suivant illustre comment Société de gestion de documents utilise l'intégration CA APM/CA Asset Inventory Manager pour récupérer et redéployer un ordinateur portable après le départ d'un employé de la société. Si Société de gestion de documents connaît le nombre d'ordinateurs portables détenus et loués, et si elle gère correctement ses actifs, elle peut vérifier que tous les actifs sont récupérés et ré-alloués correctement.

Cette intégration présente plusieurs avantages pour Société de gestion de documents :

- Aucun achat d'ordinateur portable n'est réalisé inutilement.
- Le processus de ré-allocation d'un ordinateur portable est automatisé et disponible pour tous les utilisateurs.
- Les décisions d'achat sont optimisées et les risques liés à l'achat d'actifs sont réduits.

Pour redéployer un ordinateur portable, procédez comme suit :

1. Vérifiez tous les actifs dans CA APM qui sont affectés à l'employé.

Le responsable des actifs se connecte à CA APM et vérifie tous les actifs qui sont affectés à l'employé. Trois actifs sont affectés à l'employé : un Blackberry, une carte de sécurité et un ordinateur portable.

En vérifiant toutes les informations à propos de l'ordinateur portable, le responsable des actifs peut décider de la manière de redéployer l'ordinateur portable. Par exemple, le responsable des actifs peut voir que l'ordinateur portable a été acheté pour un centre de coûts spécifique. D'après ces informations, le responsable des actifs sait que vous ne pouvez pas déployer l'ordinateur portable sur un employé dans un autre centre de coûts.

2. Vérifiez les informations détectées à propos de l'ordinateur portable dans CA Asset Inventory Manager.

CA APM et CA Asset Inventory Manager sont intégrés et le responsable des actifs utilise CA Asset Inventory Manager pour vérifier les informations détectées à propos de l'ordinateur portable. En vérifiant les informations détectées, le responsable des actifs peut voir que l'ordinateur portable a été acheté avec 2 Go de mémoire et mis à niveau vers 4 Go de mémoire. Le responsable des actifs vérifie également la capacité de stockage et le logiciel installé sur l'ordinateur portable pour déterminer si une mise à niveau est nécessaire.

3. Vérifiez les informations d'ordinateur portable dans CA APM.

Le responsable des actifs utilise CA APM pour vérifier les informations suivantes sur l'ordinateur portable :

- Informations de contact du service de support en cas de problèmes avec l'ordinateur portable. L'ordinateur portable a également la résolution de prise en charge de 48 heures dans CA Service Desk Manager.
- Coûts associés à la maintenance de l'ordinateur portable. Société de gestion de documents loue un ordinateur portable et doit payer 34 \$ par mois jusqu'au 31/12/11. Ces informations sont utiles pour valider toute facture du fournisseur pour l'ordinateur portable et vérifier que le fournisseur facture le montant correct. Ces informations permettent également au responsable des actifs de comprendre les dépenses futures pour l'ordinateur portable.
- Composants de configuration ajoutés à l'ordinateur portable. L'ordinateur portable est loué et le responsable des actifs doit savoir quels composants ont été ajoutés. Ces informations permettent de ne pas renvoyer l'ordinateur portable au fournisseur avec des composants achetés.
- Cycle de vie de l'ordinateur portable. Le responsable des actifs peut voir que l'ordinateur portable a été commandé et reçu en novembre 2008 et déployé en décembre 2009.

- Historique d'audit pour vérifier les changements apportés à l'ordinateur portable. En vérifiant l'historique d'audit, le responsable des actifs peut voir tous les changements, le moment où ils ont été faits et le responsable de ces changements.
 - Allocations internes de logiciels. Le responsable des actifs vérifie l'allocation à un contact pour l'ordinateur portable, afin de déterminer si les licences logicielles peuvent être mises à la disposition d'un autre utilisateur.
4. Redéployez l'ordinateur portable.
- Le responsable des actifs vérifie les informations sur l'ordinateur portable et les obligations contractuelles associées. Le bail de l'ordinateur portable n'est pas terminé et y mettre fin n'est pas envisageable en raison des pénalités. Par conséquent, le responsable des actifs redéploie l'ordinateur portable pour un autre employé.

Exemple : Gestion d'un contrat

L'exemple suivant illustre comment Société de gestion de documents utilise CA APM pour remplir ses obligations contractuelles vis-à-vis de ses fournisseurs. Si Société de gestion de documents dispose de toutes les informations sur les contrats, elle peut déterminer plusieurs éléments : société associée au contrat, négociateur du contrat, coûts associés au contrat, durée du contrat et actifs associés au contrat.

Ces informations présentent plusieurs avantages pour Société de gestion de documents :

- Réduction du coût de possession des actifs
- Amélioration des décisions d'achat
- Réduction des risques liés à l'achat d'actifs

Pour gérer un contrat, procédez comme suit :

1. Vérifiez les documents juridiques dans CA APM pour examiner le rapprochement potentiel et les économies pour des contrats de matériel.

Le gestionnaire de contrats se connecte à CA APM et vérifie les indemnités de résiliation associées à tous les contrats. Les indemnités de résiliation sont des coûts uniques que Société de gestion de documents doit payer pour mettre fin à un contrat de matériel.

2. Vérifiez les détails du contrat pour les documents juridiques afin de déterminer les accords qui présentent le moins de pénalités.

Le gestionnaire de contrats vérifie la date de début de contrat, la date de fin, le centre de coûts, l'emplacement, le négociateur et le demandeur d'origine. Il est important de vérifier ces informations que parce que les contrats ont pu être signés de nombreuses années auparavant.

3. Vérifiez les coûts associés au contrat.

Le gestionnaire de contrats vérifie les coûts pour vérifier si le fournisseur facture correctement et déterminer le montant total payé pour le contrat et les paiements futurs. Vous pouvez utiliser les informations pour la budgétisation et les prévisions.

4. Vérifiez l'historique de statut pour le contrat.

Le gestionnaire de contrats vérifie les diverses étapes de l'examen de contrat (interne et externe) pour déterminer si des changements importants se sont produits depuis la signature et l'exécution du contrat.

5. Vérifiez l'historique d'audit du contrat.

Le gestionnaire de contrats vérifie l'historique d'audit du contrat pour voir tous les changements, le moment où les changements ont été apportés et qui les a apportés.

6. Vérifiez les termes et conditions du contrat.

L'annulation d'un contrat (notamment d'un bail) peut avoir un impact financier important sur Société de gestion de documents. Tous les actifs doivent être renvoyés au fournisseur et de nouveaux actifs doivent être fournis aux employés. Le gestionnaire de contrats analyse les termes et conditions avant de déterminer si l'annulation du bail serait trop coûteuse pour Société de gestion de documents.

7. Travaillez sur une copie scannée du contrat d'origine.

Le gestionnaire de contrats vérifie une copie scannée du contrat d'origine pour analyser consciencieusement le contrat.

8. Vérifiez les ajouts, modifications et documents juridiques applicables qui sont associés au contrat.

Le gestionnaire de contrats vérifie les ajouts, modifications, documents juridiques applicables et autres pièces jointes associées au contrat pour améliorer les décisions d'achat.

Exemple : Gestion d'un contrat de bail

L'exemple suivant illustre comment Société de gestion de documents utilise CA APM pour assurer le suivi et la gestion des ordinateurs portables affectés à un contrat de bail spécifique. Si Société de gestion de documents dispose de toutes les informations nécessaires sur ses actifs loués, elle peut connaître la date d'expiration du bail, la configuration originale du bail, l'emplacement des actifs loués et les paiements associés au bail.

Ces informations présentent plusieurs avantages pour Société de gestion de documents :

- Réduction du coût lié au renouvellement d'un bail (certainement à un taux plus élevé)
- Réduction des risques liés au rachat d'un bail (impliquant le paiement du montant total de l'actif) si l'actif est introuvable

Pour gérer un bail, procédez comme suit :

1. Vérifiez les documents juridiques dans CA APM.

Le responsable des actifs a demandé à l'administrateur d'actifs de répertorier les ordinateurs portables pour lesquels le bail expire au cours des trois prochains. Ces informations permettent de planifier la réception et le déploiement de nouveaux ordinateurs portables et serveurs.

2. Vérifiez le contrat de bail.

Société de gestion de documents loue des ordinateurs portables à Dell et l'administrateur d'actifs recherche tous les contrats de Dell. Deux contrats actifs existent et l'administrateur d'actifs vérifie les informations suivantes à propos du contrat de location :

- Termes et conditions. Nous vous recommandons d'utiliser les mêmes termes et conditions que ceux utilisés dans le contrat. En utilisant des termes et conditions de manière uniforme, Société de gestion de documents peut vérifier et rechercher des éléments spécifiques dans les documents juridiques.
 - Date de début et de fin
 - Contact interne
3. Vérifiez les informations sur l'actif pour les ordinateurs portables qui sont associés au contrat de bail.

L'administrateur d'actifs vérifie les informations sur l'actif et peut voir que les ordinateurs portables ont été achetés avec 2 Go de mémoire, connaître l'employé auquel l'ordinateur portable est affecté et le lieu où il se trouve.

4. Vérifiez les informations détectées à propos des ordinateurs portables dans CA Asset Inventory Manager.

CA APM et CA Asset Inventory Manager sont intégrés et l'administrateur d'actifs utilise CA Asset Inventory Manager pour vérifier les informations détectées à propos des ordinateurs portables. L'administrateur d'actifs peut voir qu'un ordinateur portable spécifique dans le bail a été acheté avec 2 Go de mémoire et mis à niveau vers 4 Go de mémoire. L'administrateur d'actifs vérifie également la capacité de stockage et le logiciel installé sur les ordinateurs portables pour déterminer si une mise à niveau est nécessaire. L'administrateur d'actifs vérifie également les composants ajoutés pour éviter de renvoyer un ordinateur portable au fournisseur avec des composants qui ont été achetés.

5. Recherchez tous les ordinateurs portables liés au bail de Dell dans CA APM.

L'administrateur d'actifs recherche tous les ordinateurs portables associés au bail de Dell et peut voir tous les baux qui arrivent à leur terme, l'endroit où se trouvent les actifs, le contact et la date de fin spécifique.

6. Exportez les résultats de la recherche vers un fichier CSV dans CA APM.

L'administrateur d'actifs exporte les informations de bail vers un fichier CSV et envoie les informations au responsable des actifs.

Chapitre 2: Gestion financière

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Gestion financière](#) (page 23)
[Modèles](#) (page 23)
[Actifs](#) (page 28)
[Configurations d'actif](#) (page 40)
[Coûts et paiements](#) (page 45)
[Événements et notifications](#) (page 48)
[Remarques](#) (page 81)

Gestion financière

Si vous comprenez l'impact financier de votre base d'actif, vous pouvez décider des coûts qui sont pertinents pour votre activité professionnelle. CA APM vous permet de suivre, gérer et classer toutes les dépenses liées aux actifs, notamment les coûts historiques, réels et projetés, de manière à ce que vous puissiez analyser leur impact financier.

La gestion financière dans CA APM implique l'utilisation des objets suivants :

- [Modèles](#) (page 23)
- [Actifs](#) (page 28)
- [Configurations d'actif](#) (page 40)
- [Coûts et paiements](#) (page 45)
- [Événements et notifications](#) (page 48)
- [Remarques](#) (page 81)

Modèles

Le référentiel contient deux types d'enregistrements qui décrivent les caractéristiques de base de produits informatiques.

- Un *modèle* décrit un type de produit que vous avez acheté ou pouvez acheter.
- Un *actif*, qui est basé sur un modèle, décrit un produit que vous possédez ou que vous envisagez d'acquérir. Vous pouvez créer de nombreux actifs en fonction d'un modèle unique et le nouvel actif héritera des attributs de modèle. Par exemple, si vous possédez 100 ordinateurs portables d'un modèle spécifique, vous auriez un enregistrement de modèle décrivant l'ordinateur portable et 100 enregistrements d'actif décrivant chaque ordinateur portable.

Un modèle peut être l'un des exemples suivants :

- Un *modèle d'ordinateur* comme Dell Optiplex GX270 et Dell Precision 410.
- Un *composant matériel* tel que le clavier 104+, la mémoire RAM de 256 Mo, les écrans et le processeur Intel Pentium.

Gérez des *modèles de matériel* pour décrire les modèles suivants :

- Configurations fournies par le fabricant
- Remplacements ou ajouts que vous apportez généralement aux configurations lorsque vous les achetez.

Chaque configuration de modèle est composée des liens entre les modèles et leurs enregistrements de modèle de composant, par exemple un moniteur et un clavier.

Vous pouvez disposer de quelques produits que vous voulez gérer comme modèles, comme l'illustrent les exemples suivants :

- Composants d'ordinateur standard, relativement économiques dans une configuration. Par exemple, vous pouvez enregistrer un type particulier de carte réseau comme modèle. Ce modèle permet de déterminer les systèmes qui utilisent ce type de carte réseau sans devoir suivre des informations sur chaque carte réseau de ce type. D'autres composants similaires incluent des disques durs SCSI, la mémoire, des cartes graphiques et des lecteurs CD ou DVD.
- Produits que votre société achète de fournisseurs différents à différents moments. Ces informations supplémentaires vous permettent de suivre des informations de tarification pour ces produits et de sélectionner le meilleur prix.

Définissez d'abord des modèles dans le référentiel pour chaque actif et produit que vous voulez gérer. Après la définition d'un modèle, le modèle agit comme un modèle pour les actifs physiques qui sont créés. Les actifs héritent des propriétés ou des attributs du modèle, comme le nom, la famille d'actifs et le fabricant. En utilisant ce modèle, un modèle unique peut représenter plusieurs actifs et les informations de modèle sont communes à beaucoup d'actifs. Toutefois, chaque enregistrement d'actif contient des informations spécifiques à cet actif.

Gestion des modèles

La gestion des modèles comprend la définition, la mise à jour et la suppression de modèles d'un actif. Par exemple, vous définissez Dell Precision Workstation 410 comme modèle pour décrire la station de travail.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur **Modèle**.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :

3. Définissez un modèle.

- a. Cliquez sur Nouveau modèle.
- b. Entrez les informations sur le modèle.

Remarque : Vous pouvez également définir un modèle en copiant un modèle existant, en attribuant un nom au nouveau modèle, en modifiant ses informations et en l'enregistrant.

4. Mettez à jour un modèle.

- a. Recherchez la liste des modèles disponibles.
- b. Cliquez sur le modèle à mettre à jour.
- c. Entrez les nouvelles informations pour le modèle.

Remarque : Vous pouvez également afficher les détails d'un objet lié à votre modèle, si cet objet lié dispose d'une icône Parcourir. Lorsque vous cliquez sur l'icône Parcourir, fermez la page du modèle et ouvrez la page de l'objet lié. Pour conserver l'affichage de la page Modèle et les informations du modèle, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Parcourir et sélectionnez Ouvrir le lien dans une nouvelle fenêtre. Fermez la nouvelle fenêtre lorsque vous avez fini d'afficher les informations d'objet lié.

5. Supprimez un modèle.

- a. Recherchez la liste des modèles disponibles.
- b. Cliquez sur le modèle à supprimer.
- c. Cliquez sur Supprimer et confirmez que vous voulez supprimer le modèle.

6. Cliquez sur Enregistrer.

Définir un actif d'un modèle

Définissez un actif, qui est basé sur un modèle, pour décrire un produit que vous possédez ou planifiez d'acquérir. Par exemple, vous avez défini Dell Precision Workstation 410 comme modèle. Votre entreprise a acheté 100 ordinateurs et vous définissez 100 enregistrements d'actif selon le modèle pour décrire chaque ordinateur.

Remarque : Vous ne pouvez pas définir un actif à partir d'un modèle qui ne possède aucune famille d'actifs.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Modèle, puis sur Nouveau modèle.
2. Entrez les informations de modèle avec une famille d'actifs valide.

3. Cliquez sur Enregistrer.
Le modèle est défini.
4. Cliquez sur le lien hypertexte Créer un actif.
5. Entrez les informations spécifiques à l'actif.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Désactivation d'un modèle obsolète

Il est recommandé d'appliquer le statut Inactif à un modèle obsolète, plutôt que de supprimer le modèle. Par exemple, après avoir remplacé tous les ordinateurs Dell Precision Workstation 410 par des ordinateurs portables, vous pouvez changer le statut du modèle associé par Inactif.

Cette méthode est recommandée, car la suppression d'un enregistrement de modèle supprime définitivement les informations historiques du référentiel. L'application du statut Inactif permet de conserver les informations du modèle à des fins de reporting et de référence ultérieurs.

Remarque : L'application du statut Inactif n'a pas d'impact sur les actifs qui sont basés sur le modèle. Si vous voulez désactiver les actifs, recherchez les actifs basés sur le modèle et indiquez manuellement qu'ils sont inactifs.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Modèle et recherchez la liste des modèles disponibles.
2. Cliquez sur le modèle que vous voulez désactiver et sélectionnez la case à cocher Inactif.
3. Cliquez sur Enregistrer.

Changement de famille d'actifs de modèles

Vous pouvez changer la famille d'actifs de modèles sélectionnés. Par exemple, vous réalisez qu'un ensemble de modèles d'ordinateur liés ont été importés dans le produit à l'aide de la famille d'actifs matériels. Recherchez ces modèles et sélectionnez-les. Puis, vous pouvez changer la famille d'actifs pour tous les modèles sélectionnés à la fois.

Remarque : Lorsque vous changez la famille d'actifs d'un modèle, la famille d'actifs est également changée pour les actifs associés.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Modèle.
2. A gauche, cliquez sur Changement de famille d'actifs de modèle sous Utilitaires de changement en série.
3. Sélectionnez la famille d'actifs d'origine et la nouvelle famille d'actifs.

Remarque : Si la famille d'actifs d'origine contient des champs étendus que la nouvelle famille d'actifs ne contient pas, un message d'avertissement et une case à cocher s'afficheront. Pour poursuivre le changement de famille d'actifs de modèle, sélectionnez la case à cocher Activer cette option pour transférer le modèle vers la nouvelle famille d'actifs. Les champs étendus sont perdus. Pour éviter la perte de données, définissez les champs étendus pour la nouvelle famille d'actifs avant de changer la famille d'actifs de modèle.

4. Cliquez sur OK.
Tous les modèles dont la famille d'actifs est d'origine sont répertoriés dans les résultats de la recherche.
5. Sélectionnez chaque modèle que vous voulez changer, ou tous les modèles.
6. Sélectionnez une classe pour les modèles à l'aide de l'une des actions suivantes :
 - Sélectionnez la case à cocher Affecter une classe unique à tous les modèles et sélectionnez une classe si vous voulez appliquer la même classe à tous les modèles sélectionnés.
 - Sélectionnez la classe pour chaque modèle sélectionné.
7. Cliquez sur Changement de famille d'actifs de modèle.
Votre demande est soumise.
8. Cliquez sur Afficher la progression des utilitaires de changement en série pour afficher le statut de votre job.

Ajout de composants dans une configuration de modèle

Pour définir une configuration de modèle, associez un modèle de matériel à ses modèles de composants. Un modèle générique est un modèle qui n'est pas acquis comme un actif, par exemple, des claviers et des cartes réseaux. Les modèles génériques comprennent une configuration de modèle. Cette configuration est disponible pour les actifs hérités du modèle.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Modèle et recherchez la liste des modèles disponibles.
2. Cliquez sur le modèle pour lequel vous voulez ajouter des composants.
3. A gauche, développez Configurations et cliquez sur Configuration de modèle.

4. Cliquez sur Nouvelle sélection pour rechercher et sélectionner un modèle.
5. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement à côté du nom du modèle pour définir l'association entre le modèle de matériel et les composants de modèle.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Actifs

Un *actif* est un produit informatique que vous possédez ou que vous voulez acquérir. Les actifs représentent des produits physiques avec des identificateurs uniques tels qu'un numéro de série, une configuration ou un contact. Définissez des actifs basés sur un modèle et les informations spécifiques à l'actif sont ajoutées à son enregistrement. Définissez un enregistrement d'actif lorsque vous voulez suivre le coût, le côté juridique et d'autres éléments de propriété d'un actif.

Vous pouvez récupérer des informations du référentiel à propos d'un objet à l'aide de la recherche. Dans les résultats de la recherche, vous pouvez sélectionner, afficher et gérer des enregistrements d'objet spécifiques.

Remarque : Les résultats de la recherche incluent uniquement des actifs gérés par CA APM. Si votre référentiel contient des actifs que le produit ne gère pas, ces actifs ne s'affichent pas dans les résultats de recherche d'actif.

Un statut de cycle de vie peut être affecté à un actif pour indiquer sa disponibilité. Si l'administrateur a configuré la recherche d'actifs pour inclure le champ Statut de cycle de vie, vous pourrez récupérer des informations sur les actifs en fonction de leur statut.

Recommandations relatives au suivi des actifs

Lorsque vous gérez des actifs, appliquez les recommandations suivantes :

- Entrez des informations utiles pour le coût, la productivité et la prise de décision.
- Si vous ne pouvez pas définir un besoin immédiat, réexaminez le suivi des informations.
- Maintenez les informations exactes et actuelles. Si les informations sont désuètes et obsolètes, vous ne savez pas à quelles informations vous fier. Par conséquent, vous pouvez faire un achat incorrect et prendre des décisions opérationnelles inexactes.
- Suivez les produits chers et les composants principaux (comme les unités de système, les unités centrales, les grands périphériques, les imprimantes et les moniteurs) comme actifs. Ne conservez pas d'informations à propos des actifs informatiques qui ne sont pas importants lorsque vous faites un achat ou prenez des décisions opérationnelles.

- Suivez un produit comme un actif uniquement si vous voulez connaître des informations détaillées (comme le coût, le numéro de série, le numéro de code barres et l'emplacement) pour chaque instance de ce produit. Par exemple, si vous voulez connaître l'emplacement de chaque moniteur d'un modèle particulier utilisé, ou le coût de chaque moniteur d'un modèle.
- Si vous utilisez un produit de détection pour suivre l'utilisation de produits matériels ou logiciels, tenez compte des informations suivantes :
 - Le produit de détection, et non CA APM, suit les types de produits.
 - Les types de produits que le produit de détection et CA APM doivent suivre prennent en charge une comparaison d'informations d'utilisation et de propriété.

Familles d'actifs

Vous pouvez classer des actifs et des modèles basés sur une famille d'actifs. Une *famille d'actifs* permet d'organiser et de classer des actifs pour suivre des informations spécialisées à propos des produits, des services ou de l'équipement que vous utilisez. La famille d'actifs détermine les informations que vous voyez sur la page lorsque vous entrez un actif.

Le produit fournit un ensemble de familles d'actifs prédéfinies, comme ordinateur, matériel, autre, projets, service et logiciel. L'administrateur peut créer des familles d'actifs définies par l'utilisateur en fonction de la structure interne de votre organisation. Lorsque vous définissez un actif, sélectionnez une famille d'actifs prédéfinie ou une famille d'actifs définie par l'utilisateur.

Pour chaque famille d'actifs, vous pouvez créer une hiérarchie pour suivre un actif dans un emplacement précis. Les actifs héritent de la famille d'actifs des enregistrements de modèle sur lesquels ils sont basés.

Classification d'actif

La *classification d'actif* permet de réduire le nombre d'enregistrements renvoyés dans les recherches et les rapports. Lorsque vous définissez un modèle et un actif, vous pouvez classer les objets par famille d'actifs. Vous pouvez ensuite classer des modèles et des actifs de l'une des manières suivantes :

- **Classe.** Classe le produit de manière générale (imprimante, par exemple).
- **Sous-classe.** Fournit une précision supplémentaire (à jet d'encre ou laser, par exemple).

Les actifs héritent des affectations de classe et de sous-classe des modèles sur lesquels ils sont basés. Tenez compte des informations suivantes lorsque vous classez des actifs :

- Si vous modifiez la classe et la sous-classe pour un modèle, le changement n'est pas automatiquement apporté aux actifs enregistrés d'après le modèle. Les changements ne sont pas rétroactifs.
- Vous pouvez changer la classe ou la sous-classe qu'un actif hérite du modèle.

Gestion des actifs

Vous pouvez ajouter des informations sur chaque actif au référentiel de sorte que à gérer des actifs lors de leur cycle de vie. Les actifs sont définis en fonction de modèles et héritent des données du modèle sélectionné. Par exemple, vous avez défini Dell Precision Workstation 410 comme modèle. Votre entreprise a acheté 100 ordinateurs et vous définissez 100 enregistrements d'actif selon le modèle pour décrire chaque ordinateur.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif et effectuez l'une des opérations suivantes.
2. **Définissez un actif.**
 - a. Cliquez sur Nouvel actif.
 - b. Entrez les informations sur l'actif.
 - c. Associez l'actif à d'autres objets comme des contacts, des organisations et des sociétés.

L'association d'actifs à d'autres objets permet à des rôles ou à des utilisateurs d'accéder aux données lors de l'implémentation de l'hébergement multiclient.

Remarque : Vous pouvez également définir un actif en copiant un actif existant, en attribuant un nom au nouvel actif, en modifiant ses informations et en l'enregistrant.

3. **Mettez à jour un actif.**
 - a. Recherchez la liste des actifs disponibles.
 - b. Cliquez sur l'actif à mettre à jour.
 - c. Entrez les nouvelles informations pour l'actif.

Remarque : Vous pouvez également afficher et modifier un objet lié à votre actif, si cet objet lié dispose d'une icône Parcourir. Lorsque vous cliquez sur l'icône Parcourir, quittez la page de l'actif et accédez à la page de l'objet lié. Pour conserver l'affichage de la page Actif et les informations de l'actif, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Parcourir et sélectionnez Ouvrir le lien dans une nouvelle fenêtre. Lorsque vous avez terminé, fermez la nouvelle fenêtre.

4. Supprimez un actif.

- a. Recherchez la liste des actifs disponibles.
- b. Cliquez sur l'actif à supprimer.
- c. Cliquez sur Supprimer et confirmez que vous voulez supprimer l'actif.

Remarque : Si la case à cocher CI est sélectionnée (sur la page Détails de l'actif) pour l'actif que vous voulez supprimer, vous ne pourrez pas le supprimer. La case à cocher CI indique que CA Service Desk Manager gère l'actif. Supprimez l'actif de CA Service Desk Manager.

Important : Il est déconseillé de supprimer un actif, car l'historique d'audit pour l'actif sera définitivement supprimé. Par exemple, les informations juridiques, sur le coût, sur la relation entre autres informations liées à l'actif seront également supprimées. Mettez plutôt à jour le statut de l'actif pour indiquer que l'actif a été enlevé ou est *obsolète*. En utilisant cette approche, vous conservez les informations sur l'actif dans votre référentiel pour le reporting et pour référence future.

5. Cliquez sur Enregistrer.

Ajouter un actif géré par CA CMDB

Vous pouvez ajouter des actifs à votre référentiel gérés par CA CMDB. CA CMDB est intégré à CA Service Desk Manager. Après avoir ajouté un actif géré par CA CMDB, vous pouvez ouvrir CA Service Desk Manager depuis CA APM et afficher et gérer l'actif.

Remarque : vous pouvez également créer un élément de configuration dans CA CMDB, puis l'afficher comme actif dans CA APM. Pour plus d'informations sur la création d'un élément de configuration, consultez le *Manuel d'administration de CA Service Desk Manager*.

Important : Vous ne pouvez pas supprimer un actif dans CA APM géré par CA CMDB. Vous pouvez uniquement supprimer des actifs dans CA APM gérés par CA APM.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif, puis sur Nouvel actif.
2. Entrez les informations sur l'actif.
3. Sélectionnez la case à cocher Élément de configuration de sorte que CA CMDB et CA Service Desk Manager gèrent l'actif.

Important : Après avoir enregistré un actif avec la case Élément de configuration cochée, vous ne pouvez pas mettre à jour l'actif pour décocher la case Élément de configuration.

4. Associez l'actif à d'autres objets comme des contacts, des organisations et des sociétés. Cette approche permet à des rôles ou des utilisateurs d'accéder aux données spécifiques lorsque vous implémentez l'hébergement multiclient.
5. Cliquez sur Enregistrer.
6. (Facultatif) Affichez le nouvel actif dans CA Service Desk Manager en cliquant sur le lien hypertexte CA CMDB en haut de la page.
7. Connectez-vous à CA Service Desk Manager.

Une fenêtre CA Service Desk Manager s'ouvre et les informations de l'actif sélectionné s'affichent.

Associer un document juridique à un actif

Vous pouvez associer des actifs et des documents juridiques pour identifier les actifs couverts par un document juridique. Par exemple, vous pouvez associer un contrat d'achat en volume de 100 ordinateurs portables. Initiez cette association à partir du document juridique ou de l'actif. Vous pouvez associer plusieurs actifs à un seul document juridique et plusieurs documents juridiques à un seul actif.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif que vous voulez associer à un document juridique.
4. A gauche, développez Relations et cliquez sur Documents juridiques.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection dans la section Document juridique, recherchez et sélectionnez un document juridique.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Ajouter et supprimer des termes et conditions de document juridique d'actif

Les termes et conditions sont des zones spécifiques d'accord qui sont définies dans des documents juridiques. Par exemple, les documents juridiques peuvent contenir des termes et conditions pour une remise sur achat de plusieurs produits, un nouveau modèle de tarification ou une protection par copyright. Après l'association d'un document juridique à un actif, ajoutez ou supprimez des termes et conditions pour le document juridique d'actif de la page Actif ou [Document juridique](#). (page 104)

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif pour lequel vous voulez ajouter ou supprimer des termes et conditions de document juridique.
4. A gauche, développez Relations et cliquez sur Documents juridiques.
5. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement pour le document juridique pour lequel vous voulez ajouter ou supprimer des termes et conditions.
6. Cliquez sur Afficher les termes et conditions concernées.
7. Sélectionnez l'une des options suivantes.
 - Cliquez sur Nouvelle sélection pour sélectionner les termes et conditions spécifiques ou non à une date à ajouter au document juridique d'actif.
 - Cliquez sur l'icône Marquer pour suppression pour sélectionner les termes et conditions que vous voulez supprimer du document juridique d'actif.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Changement d'un modèle d'actif

Vous pouvez changer le modèle pour les actifs sélectionnés. Par exemple, vous avez identifié 15 actifs qui ont été saisis dans le produit avec un modèle de serveur incorrect. Recherchez les actifs et sélectionnez-les. Vous pouvez ensuite changer le modèle de serveur pour tous les actifs sélectionnés à la fois.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif.
2. A gauche, cliquez sur Changement de famille d'actifs sous Utilitaires de changement en série.

3. Sélectionnez le modèle d'origine, le nouveau modèle et cliquez sur OK.

Tous les actifs dont le modèle est d'origine sont répertoriés dans les résultats de la recherche. Si vous ne sélectionnez aucun modèle d'origine, tous les actifs sans modèle seront répertoriés.

Remarque : Si la famille d'actifs d'origine contient des champs étendus que la nouvelle famille d'actifs de modèle ne contient pas, un message d'avertissement s'affichera. Si vous poursuivez les changements du modèle d'actif, les champs étendus seront perdus. Pour éviter la perte de données, définissez les champs étendus pour la nouvelle famille d'actifs avant de modifier le modèle d'actif.

4. (Facultatif) Sélectionnez Affecter une classe de modèles à tous les actifs si vous voulez que tous les actifs répertoriés utilisent la nouvelle classe de modèles.

Remarque : Cette case à cocher est disponible uniquement si le nouveau modèle dispose d'une classe.

5. Sélectionnez chaque actif que vous voulez changer ou sélectionnez tous les actifs.
6. Cliquez sur Changement de modèles.
Votre demande est soumise.
7. Cliquez sur Afficher la progression des utilitaires de changement en série pour afficher le statut de votre job.

Afficher un actif dans CA Service Desk Manager

Lorsque vous intégrez le produit à CA Service Desk Manager, vous pouvez sélectionner un actif dans CA APM et afficher les informations sur l'actif dans CA Service Desk Manager.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif que vous voulez afficher dans CA Service Desk Manager.
4. Cliquez sur le lien hypertexte CA CMDB en haut de la page.

Remarque : vous pouvez afficher le lien hypertexte CA CMDB uniquement le produit est intégré à CA Service Desk Manager et si votre rôle Utilisateur inclut des droits de configuration d'actif.

5. Connectez-vous à CA Service Desk Manager.

Une fenêtre CA Service Desk Manager s'ouvre et les informations de l'actif sélectionné s'affichent.

Remarque : Les informations sur l'actif que vous entrez dans le produit ne sont pas immédiatement disponibles dans CA Service Desk Manager. Par défaut, un retard de 10 minutes existe entre le moment de la mise à jour d'un actif et le moment où vous pouvez afficher l'actif dans CA Service Desk Manager. Pour plus d'informations sur l'intégration de CA APM et CA Service Desk Manager, consultez le Manuel d'Administration *CA Service Desk Manager*.

Affichage des informations sur les actifs détectés et détenus

Vous pouvez afficher les informations sur les actifs détectés et détenus liés à des actifs détectés lors du processus de rapprochement de matériel. Les informations sur les actifs détectés incluent la configuration du système, le système d'exploitation, les périphériques système, les systèmes de fichiers et d'autres informations. Vous pouvez également afficher les informations sur les actifs détenus que vous définissez dans le produit. Les informations sur les actifs détenus incluent des propriétés d'actif (par exemple, système d'exploitation et version de produit), des informations juridiques, le logiciel installé, les composants, etc.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif pour lequel vous voulez afficher les informations et exécutez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur Informations sur l'actif détecté.

Remarque : Le lien hypertexte Informations sur l'actif détecté s'affiche uniquement pour les actifs rapprochés.

- Cliquez sur Informations sur l'actif détenu.

Remarque : Si le produit est intégré à CA Service Desk Manager, CA Client Automation et CA SAM, vous pouvez afficher des informations sur les actifs de ces produits.

Une fenêtre de visionneuse d'actifs s'ouvre et affiche les informations. Les liens présentés dans la fenêtre permettent d'accéder à des informations supplémentaires.

4. Cliquez sur chaque lien pour afficher les informations spécifiques.
5. Lorsque vous avez terminé de consulter ces informations, fermez la fenêtre.

Actifs matériels

CA APM vous permet de suivre les informations sur l'actif matériel que votre société utilise. Pour chaque actif matériel, vous pouvez suivre les informations suivantes :

- Maintenir un enregistrement d'informations de coût et juridiques.
- Maintenir un enregistrement des composants dans la configuration d'actif et les configurations où l'actif est un composant.
- Maintenir le statut de disponibilité de l'actif.
- Suivez les informations de logiciel qui sont affectées à l'actif.

Ajouter des composants dans une configuration d'actif

Un actif peut hériter des composants d'un modèle. CA APM vous permet d'ajouter des composants à une configuration d'actif, par exemple, un disque dur externe ou un graveur de DVD.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif pour lequel vous voulez ajouter des composants.
4. A gauche, développez Configurations et cliquez sur Configuration d'actif.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection dans la section Configuration d'actif, recherchez et sélectionnez un actif.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Mise à jour du statut d'un actif

CA APM vous permet de modifier le statut du cycle de vie d'un actif. Par exemple, vous pouvez mettre à jour le statut de lorsqu'un actif passe de Reçu à Disponible.

Pour mettre à jour le statut d'actif :

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif dont vous voulez mettre à jour le statut.
4. Modifiez les champs Statut de cycle de vie et Date de statut de cycle de vie par le statut et la date appropriés pour l'actif.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Le statut de l'actif est mis à jour.

Suivre des partitions d'image

CA APM vous permet d'entrer des informations de partition d'image pour un actif existant et de les suivre. Par exemple, vous pouvez spécifier que le disque dur sur un ordinateur a deux partitions et entrer la taille en Go pour chaque partition. Créez une partition d'image comme un actif distinct et associez-le à l'actif parent.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Pour suivre des informations de partition d'image

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif pour lequel vous voulez entrer des informations de partition d'image.
4. À gauche, développez Relations et cliquez sur Partitions d'image.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection et sélectionnez un autre actif que celui que vous aviez déjà sélectionné.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Les informations de partition d'image sont enregistrées et peuvent être suivies.

Groupes d'actifs

Un *groupe d'actifs* est un ensemble d'actifs que vous acquérez ensemble et qui sont basés sur le même modèle. Vous définissez un groupe d'actifs dans un enregistrement d'actif. La valeur dans le champ Quantité sur la page Détails de l'actif indique le nombre d'actifs dans le groupe. Le produit effectue le suivi des informations sur l'actif pour l'ensemble du groupe, plutôt que pour les différents actifs. Tous les membres d'un groupe d'actifs partagent les mêmes informations d'actifs.

Les groupes d'actifs sont utiles dans les cas suivants :

- Les actifs sont couverts par le même contrat d'achat ou de licence. Il n'est pas nécessaire de suivre les informations de coût, de paiement, de licences et légales de manière distincte pour chaque actif.
- Les actifs partagent des informations communes, mais quelques actifs dans le groupe ont des informations différentes. Dans ce cas, vous définissez d'abord les actifs comme un groupe et entrez les informations communes une seule fois. Ensuite, vous divisez le groupe d'actifs en actifs individuels (sous-groupe du groupe d'actifs) et entrez les informations qui sont uniques pour les actifs individuels.

Vous ne devez pas utiliser de groupes d'actifs lorsque vous recevez une seule facture pour des actifs. Vous pouvez enregistrer des paiements pour des actifs qui sont suivis séparément, qu'ils figurent ou non sur la même facture.

Sous-groupement d'actifs

CA APM vous permet de diviser (sous-groupe) un groupe d'actifs en actifs individuels à l'aide du produit. Si vous définissez les actifs en sous-groupes, les données du groupe d'actifs sont copiées vers chaque nouvel actif, *excepté* les informations suivantes :

- Numéro de série
- Autre ID d'actif
- Nom de l'hôte
- Nom de DNS
- Adresse MAC

Vous pouvez changer toutes les données existantes ou ajouter des informations uniques aux nouveaux actifs individuels. Vous suivez ensuite les nouveaux actifs différemment.

Exemple : définition de sous-groupes de licences logicielles

Dans cet exemple, vous achetez 100 licences de Microsoft Visual Studio dans le cadre d'un contrat d'achat unique. Vous enregistrez les licences comme groupe d'actifs avec une quantité de 100. Ensuite, vous affectez dix licences à des membres de votre équipe de développement. Vous définissez alors des sous-groupes pour les dix licences affectés dans les différents actifs et entrez les informations d'allocation. Les 90 licences qui ne sont pas affectées restent dans le groupe d'actifs.

Définir un groupe d'actifs

CA APM permet d'ajouter des informations au référentiel sur un groupe d'actifs qui partagent des informations communes. Vous pouvez ensuite gérer ces actifs au sein d'un groupe pendant leur cycle de vie. Vous pouvez ensuite diviser (en sous-groupes) le groupe d'actifs en actifs individuels pour que vous puissiez spécifier et suivre des informations pour les actifs.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif, puis sur Nouvel actif.
2. Entrez les informations sur l'actif.
3. Dans le champ Quantité, entrez le nombre total d'actifs dans le groupe. Vous entrez une valeur supérieure à un pour un groupe d'actifs.
4. Associez le groupe d'actifs à d'autres objets comme des contacts, des organisations et des sociétés. Cette approche permet à des rôles ou des utilisateurs d'accéder aux données spécifiques lorsque vous implémentez l'hébergement multiclient.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Création d'un sous-groupe d'un groupe d'actifs

CA APM vous permet de diviser un groupe d'actifs en actifs individuels lorsque vous voulez gérer des actifs séparément dans le groupe. Lorsque vous regroupez un groupe d'actifs au sein d'un sous-groupe, le produit supprime des actifs du groupe (diminue la quantité du groupe) et crée un ou plusieurs actifs en fonction de vos critères. Le produit copie les informations pour le groupe dans les nouveaux actifs, excepté les champs Numéro de série, Autre ID d'actif, Nom d'hôte, Nom DNS et Adresse MAC.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif pour lequel vous voulez créer un sous-groupe.

La page Détails de l'actif pour l'actif sélectionné s'affiche.

4. Cliquez sur Sous-groupe.

Remarque : Le bouton Sous-groupe s'affiche uniquement lorsqu'il y existe plusieurs actifs.

L'assistant d'actif de sous-groupe s'affiche.

5. Sélectionnez une option de sous-groupement et cliquez sur Suivant. Les champs suivants nécessitent une explication :

Créer un actif

Divise le groupe d'actifs d'origine en deux actifs. Spécifiez la quantité pour le nouvel actif. L'actif d'origine conserve la quantité restante.

Par exemple, vous disposez d'un groupe de 50 actifs. Vous voulez diviser le groupe en deux actifs, avec 35 pour le nouvel actif et 15 pour l'actif d'origine. Utilisez cette option de sous-groupement et spécifiez 35 pour la nouvelle quantité d'actif.

Créer des actifs d'une valeur unitaire égale à un

Divise la quantité entière du groupe d'actifs d'origine en plusieurs actifs. Chaque actif a une valeur unitaire égale à un.

Par exemple, vous disposez d'un groupe de 25 actifs. Vous voulez diviser le groupe en 25 actifs distincts. Utilisez cette option.

6. Suivez l'assistant pour définir des noms d'actif uniques et spécifier les données que vous voulez copier dans les nouveaux actifs.

Remarque : Si vous ne définissez aucun nom d'actif unique, les nouveaux actifs conserveront le nom du groupe d'actifs d'origine.

7. Cliquez sur Terminez quand vous avez terminé l'assistant.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Enregistrement d'actif

Utilisez le *processus d'enregistrement d'actif* pour effectuer un rapport sur un actif unique et identifier les instances de l'actif dans toutes les zones fonctionnelles de l'actif à l'aide des champs d'enregistrement d'actif. Ces champs aident à assurer que les actifs dans une zone fonctionnelle d'actif ne sont pas dupliqués.

Les champs suivants sur la page Détails de l'actif représentent les champs d'enregistrement d'actif

- Nom de l'actif
- Numéro de série
- Balise d'actif (représentée sur la page comme Autre ID d'actif)
- Nom de l'hôte
- Nom de DNS
- Adresse MAC

Configurations d'actif

Une *configuration d'actif* est une description d'un actif (par exemple, un ordinateur de bureau) et ses composants individuels (par exemple, logiciel de productivité personnel, moniteur, modem, etc.). CA APM vous permet de suivre l'information sur la configuration aussi bien pour un actif que pour un modèle. De plus, vous pouvez associer un enregistrement d'actif ou de modèle à leurs enregistrements d'actif et de modèles constituant pour établir une relation entre eux.

Ces informations vous aident à conserver des informations historiques à propos des changements à une configuration pour un actif pendant sa vie. Vous pouvez définir des enregistrements de configuration pour un modèle ou un actif dans le référentiel.

Les enregistrements de configuration d'actif peuvent être des types suivants :

- **Configuration de modèle.** Décrit les configurations que les fabricants proposent actuellement et tout remplacement ou ajout que votre société apporte généralement à ces configurations lorsque vous les achetez. Utilisez ce type d'enregistrement de configuration pour décrire des configurations pour des modèles de matériel.
- **Configuration d'actif.** Décrit les configurations d'actifs matériels existants. Utilisez ce type d'enregistrement de configuration lorsque les configurations d'actif sont différentes des configurations de modèle standard pour indiquer les changements entre le modèle et les configurations d'actif. Vous pouvez également utiliser ce type de configuration pour décrire des changements apportés à des configurations existantes.

Vous pouvez changer ces types de configurations à tout moment et gérer les changements.

Informations complémentaires :

[Ajout de composants dans une configuration de modèle](#) (page 27)

[Ajouter des composants dans une configuration d'actif](#) (page 36)

Ajout de composants dans une configuration de modèle

Pour définir une configuration de modèle, associez un modèle de matériel à ses modèles de composants. Un modèle générique est un modèle qui n'est pas acquis comme un actif, par exemple, des claviers et des cartes réseaux. Les modèles génériques comprennent une configuration de modèle. Cette configuration est disponible pour les actifs hérités du modèle.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Modèle et recherchez la liste des modèles disponibles.
2. Cliquez sur le modèle pour lequel vous voulez ajouter des composants.
3. A gauche, développez Configurations et cliquez sur Configuration de modèle.
4. Cliquez sur Nouvelle sélection pour rechercher et sélectionner un modèle.
5. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement à côté du nom du modèle pour définir l'association entre le modèle de matériel et les composants de modèle.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Définition des informations de configuration d'un modèle générique

CA APM vous permet de définir des informations de configuration pour un modèle générique sur lequel vous pouvez baser un actif.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Modèle.
2. Recherchez la liste des modèles disponibles.
3. Cliquez sur le modèle pour lequel vous voulez définir une configuration générique.
4. A gauche, développez Configurations et cliquez sur Configuration de modèle.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection pour rechercher et sélectionner un modèle.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Définir des informations de configuration d'actif générique

CA APM vous permet de définir des informations de configuration pour un actif générique.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif pour lequel vous voulez définir une configuration générique.
4. A gauche, développez Configurations et cliquez sur Configuration de modèle.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection pour rechercher et sélectionner un modèle.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Définir des informations de configuration d'actif spécifique

CA APM vous permet de définir une configuration d'actif spécifique.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif pour lequel vous voulez définir une configuration spécifique.
4. A gauche, développez Configurations et cliquez sur Configuration d'actif.

5. Cliquez sur Nouvelle sélection pour rechercher et sélectionner un actif.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Ajouter des composants dans une configuration d'actif

Un actif peut hériter des composants d'un modèle. CA APM vous permet d'ajouter des composants à une configuration d'actif, par exemple, un disque dur externe ou un graveur de DVD.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif pour lequel vous voulez ajouter des composants.
4. A gauche, développez Configurations et cliquez sur Configuration d'actif.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection dans la section Configuration d'actif, recherchez et sélectionnez un actif.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Mise à jour ou suppression d'un enregistrement de configuration

CA APM permet de mettre à jour ou de supprimer un enregistrement de configuration.

Important : Lorsque vous supprimez un objet, vous ne pouvez plus afficher l'historique d'audit pour l'objet. Au lieu de supprimer l'objet, nous vous conseillons de le désactiver. Il sera encore possible d'afficher l'historique d'audit de l'objet.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Modèle ou sur Actif.
2. Recherchez le modèle ou l'actif pour lequel vous voulez mettre à jour ou supprimer l'enregistrement de configuration.
3. Cliquez sur le modèle ou sur l'actif dans la liste des résultats de la recherche.
4. A gauche, développez Configurations et cliquez sur l'option de configuration appropriée. Par exemple, cliquez sur Configuration d'actif ou sur Configuration de modèle.

5. Suivez la procédure de l'une des opérations suivantes.
6. Mettre à jour un enregistrement de configuration
 - a. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement à côté de l'enregistrement de configuration.
 - b. Sélectionnez les nouvelles informations pour l'enregistrement de configuration.
 - c. Cliquez sur Enregistrer.
7. Supprimer un enregistrement de configuration
 - a. Cliquez sur l'icône Marquer pour suppression à côté de l'enregistrement de configuration.
 - b. Cliquez sur Enregistrer.

Affichage de la configuration lorsqu'un actif est un composant

CA APM vous permet d'afficher la configuration lorsqu'un actif est un composant.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif.
2. Cliquez sur l'actif pour lequel vous voulez afficher la configuration.
3. Cliquez sur l'actif dans la liste des résultats de la recherche.
4. A gauche, développez Configurations et cliquez sur Configuration d'actif.
La liste des actifs dans la configuration spécifique s'affiche.

Coûts et paiements

CA APM permet de suivre les informations financières associées à des actifs et à des documents juridiques. Le suivi des coûts et des paiements permet de réduire le risque de paiement excédentaire ou insuffisant des fournisseurs. Ces informations sont également utiles lorsque vous décidez de futurs achats et du déploiement d'un équipement.

En plus du suivi des informations en rapport avec le coût pour des actifs et des documents juridiques, utilisez des enregistrements de coût avec des paiements pour créer *des échéanciers*. Les planifications peuvent vous aider à faire des paiements opportuns et à réduire le risque de paiement excédentaire. Les informations indiquées sur la page Coût sont utilisées pour définir les échéanciers. Si vous définissez le coût comme coût récurrent, la planification inclura plusieurs enregistrements de paiement. Par exemple, si vous entrez un coût qui se répète tous les mois pendant un an, le produit créera automatiquement 12 enregistrements de paiement. Si le coût est à usage unique (non un coût récurrent), la planification inclura un seul enregistrement de paiement unique.

Les enregistrements de coût stockent des informations à propos des coûts et de la facturation, des bénéficiaires, des frais périodiques et des frais uniques. Les enregistrements de paiement conservent des informations sur chaque paiement lié à un coût spécifique. Aussi, un enregistrement de paiement calcule et affiche le montant total du montant planifié, la quantité totale payée et le solde dû pour un coût donné. Un enregistrement de paiement peut représenter un paiement unique complet ou plusieurs paiements partiels.

Définir les pièces et la tarification pour un modèle

Vous pouvez définir les pièces et les informations de tarification d'un modèle pour identifier les coûts de chaque composant qui comprennent le coût total pour un modèle. Par exemple, vous avez un modèle appelé Dell Precision Workstation 410. Vous pouvez définir les pièces et la tarification pour les lecteurs internes, les connecteurs de vidéo, les connecteurs USB, les connecteurs de port SCSI et l'alimentation.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Modèle.
2. Recherchez la liste des modèles disponibles.
3. Cliquez sur le modèle pour lequel vous voulez définir les pièces et la tarification.
4. Dans la zone Pièces et tarification de la page, cliquez sur Créer et entrez les pièces et les informations de tarification.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Définition du coût d'un actif ou d'un document juridique

La définition des coûts d'actif permet de suivre et de gérer les informations financières associées à un actif spécifique ou un document juridique. Vous pouvez ajouter plusieurs enregistrements de coût pour un actif ou un document juridique. De plus, vous pouvez ajouter les informations de coût à différents actifs ou documents juridiques et mettre à jour plusieurs enregistrements de paiement.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif ou sur Document juridique.
2. Recherchez la liste des éléments disponibles.
3. Cliquez sur l'actif ou le document juridique que vous voulez mettre à jour.
4. A gauche, cliquez sur Coûts.
5. Cliquez sur Créer et saisissez les informations de coût.

Les champs suivants nécessitent une explication :

Montant unitaire

Spécifie le coût par unité.

Montant total

Affiche le coût total de la quantité totale de l'actif sélectionné. Ce montant est calculé automatiquement en multipliant le montant unitaire sur la page Coûts par la quantité indiquée sur la page Détails de l'actif.

Période de récurrence

Spécifie le nombre d'unités (jours, mois ou années) dans la période de récurrence après lesquelles le coût revient. Par exemple, si vous entrez 1 pendant la période de récurrence et sélectionnez Mois pour les unités de la période de récurrence, le coût revient tous les mois.

Remarque : Si vous spécifiez une valeur différente de zéro, sélectionnez Unités de la période de récurrence et Date de résiliation.

Unités de la période de récurrence

Spécifie l'unité (jours, mois, ou années) pour la période de récurrence.

Date de fin

Spécifie la dernière date de la planification récurrente.

6. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Si vous spécifiez des informations de période de récurrence pour un coût d'actif, un échéancier comprenant plusieurs paiements sera automatiquement créé. Si vous ne spécifiez aucune information de période de récurrence, l'échéancier inclura un seul paiement.

7. (Facultatif) Pour afficher l'échéancier du coût défini, procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement pour l'enregistrement de coût.
 - b. Cliquez sur Afficher les paiements, à droite.

Remarque : Vous pouvez enregistrer des paiements effectués pour ce coût.

Suppression d'un enregistrement de coût

Vous pouvez supprimer l'enregistrement de coût d'un actif ou d'un document juridique. Les enregistrements de paiement associés à l'enregistrement de coût supprimé seront également supprimés.

Important : Lorsque vous supprimez un enregistrement de coût, vous ne pouvez plus afficher l'historique d'audit pour l'enregistrement.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Actif ou sur Document juridique.
2. Recherchez et sélectionnez l'actif ou le document juridique pour lequel vous voulez supprimer l'enregistrement de coût.
3. A gauche, cliquez sur Coûts.
4. Cliquez sur l'icône Marquer pour suppression pour les enregistrements que vous voulez supprimer.

Remarque : pour inverser la sélection Marquer pour suppression, cliquez sur l'icône Annuler la suppression d'enregistrement.

5. Cliquez sur Enregistrer.

Informations complémentaires :

[Définition du coût d'un actif ou d'un document juridique](#) (page 46)

Événements et notifications

Un *événement* représente une activité associée à un champ (par défaut ou étendu) pour un objet. Lorsque vous définissez un événement, vous spécifiez les critères qui doivent être remplis avant que l'événement se produise. Par exemple, vous voulez savoir lorsque les données sont modifiées dans un champ particulier. Vous pouvez définir un événement qui détecte le changement de données. Un événement fonctionne avec une *notification*, que le fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) crée pour alerter vos membres d'équipe qu'un événement important s'est produit dans un champ ou pour un objet spécifique. En utilisant des événements et des notifications, vous alertez des utilisateurs à propos d'événements imminents et aidez à assurer que les tâches appropriées sont accomplies dans l'ordre correct et au bon moment.

Une notification est déclenchée lorsqu'un événement que vous définissez se produit. Par exemple, vous définissez un événement de date pour le champ Date de fin pour un document juridique afin de notifier le gestionnaire de contrats 15 jours avant l'expiration d'un contrat. Le gestionnaire de contrats utilise les 15 jours pour analyser, voire négocier un meilleur contrat. À cette date (c'est-à-dire, 15 jours avant l'expiration du contrat), l'événement se produit et le processus de notification est déclenché par le fournisseur de flux de travaux. Le fournisseur de flux de travaux crée, publie et gère la notification d'après la configuration que vous avez fournie au niveau du fournisseur de flux de travaux et dans CA APM.

La méthode de notification par défaut de CA APM prend en charge les notifications par courriel qui utilisent un fournisseur de flux de travaux. Vous pouvez envoyer une notification par courriel à un utilisateur ou une liste de distribution défini dans votre système de messagerie interne, même si l'utilisateur n'est pas un utilisateur de CA APM. De plus, vous pouvez envoyer un courriel à une adresse électronique externe, si votre système de messagerie le permet.

Vous pouvez également configurer le processus de notification chez le fournisseur de flux de travaux pour déclencher un type de processus. Par exemple, vous pouvez définir le processus de notification de manière à ce qu'il effectue certaines actions dans une autre application lorsqu'un événement se produit dans CA APM. Pour plus d'informations sur le paramétrage de processus de notification différents, consultez la documentation de votre fournisseur de flux de travaux.

Vous pouvez définir les types d'événements suivants pour suivre et gérer des changements importants apportés à des champs ou à des objets :

- [Événements de date](#) (page 52). Surveillez un champ de date pour un objet et demandez au fournisseur de flux de travaux de vous notifier si une date importante approche ou est passée.
- [Événements de modification](#) (page 58). Surveillez un champ pour un objet et demandez au fournisseur de flux de travaux de vous notifier si la valeur d'un champ a changé.
- [Événements de surveillance](#) (page 63). Surveillez un champ pour un objet et demandez au fournisseur de flux de travaux de vous notifier en cas de problème potentiel pour terminer une tâche.

Informations complémentaires :

[Afficher un historique d'audit des événements](#) (page 129)

[Comment gérer des événements et des notifications](#) (page 52)

[Escalade de notifications](#) (page 49)

[Remerciements](#) (page 50)

[Sélection de processus de notification par courriel](#) (page 51)

Escalade de notifications

Lorsqu'un événement se produit, le fournisseur de flux de travaux envoie une notification par courriel aux destinataires que vous avez spécifiés lorsque vous avez défini l'événement. CA APM vous permet d'envoyer des notifications par courriel à différents niveaux de destinataires.

- *Les destinataires initiaux* sont les destinataires principaux de la notification. Ils sont les premiers utilisateurs à recevoir la notification, en accuser réception et à y répondre. La notification contient des informations sur l'événement que vous avez spécifié lorsque vous avez défini l'événement. Le destinataire reçoit un courriel de rappel avant que la date d'échéance d'accusé de réception arrive. Si le destinataire n'accuse pas réception de la notification avant la date d'échéance, la notification est escaladée si vous avez sélectionné un processus de flux de travaux avec l'escalade.

- *Les destinataires de l'escalade* sont des destinataires secondaires de la notification. Si les destinataires initiaux n'accusent pas réception de la notification dans les délais spécifiés, le produit escalade la notification aux destinataires de l'escalade si vous avez sélectionné un processus de flux de travaux avec l'escalade. Les escalades aident à assurer qu'on notifie à propos d'une date ou d'un événement important lorsque le destinataire initial n'est pas disponible pour accuser réception de la notification. Le produit inclut les processus de flux de travaux suivants et les escalades :
 - Notification et une escalade - Envoie une notification au destinataire initial et envoie un courriel de rappel. Si le destinataire accuse réception de la notification, le processus marque l'événement comme terminé. Si le destinataire n'accuse pas réception dans les délais spécifiés, le processus escalade la notification au destinataire de l'escalade. Si le destinataire de l'escalade répond, le processus marque l'événement comme terminé. Si le destinataire de l'escalade ne répond pas, le processus marque l'événement comme échoué.
 - Notification sans accusé de réception - Envoie une notification au destinataire initial et marque l'événement comme terminé. Le destinataire n'a pas besoin de répondre et le processus n'escalade pas la notification.
 - Notification sans escalade - Envoie une notification au destinataire initial et envoie un courriel de rappel. Si le destinataire ne répond pas, le processus marque l'événement comme échoué. Si le destinataire accuse réception dans la période spécifiée, le processus marque l'événement comme terminé.

Les niveaux de notification vous permettent de notifier un événement à un ou plusieurs utilisateurs et de fournir des instructions distinctes à chaque utilisateur. Vous définissez les destinataires et les niveaux d'escalade de la notification lorsque vous spécifiez [les paramètres de processus de fournisseur de flux de travaux](#) (page 70) pour un événement.

Remerciements

Une notification par courriel est envoyée lorsque le destinataire ouvre le courriel, clique sur le lien vers CA Process Automation, se connecte à CA Process Automation et accuse réception de la notification. Vous accusez réception d'une notification par courriel chez le fournisseur de flux de travaux.

Le courriel qui est envoyé au destinataire initial contient le message que vous avez spécifié lorsque vous avez défini l'événement. Si un utilisateur n'accuse pas réception du courriel, la notification est escaladée au destinataire responsable suivant si le processus de flux de travaux sélectionné inclut des escalades. Lorsqu'un accusé de réception est envoyé pour une notification, le produit n'accomplit pas d'escalades futures pour la même notification d'événement.

Sélection de processus de notification par courriel

Lorsqu'un événement de date, de modification ou de surveillance se produit, le processus de notification par courriel est commencé chez le fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation). Vous définissez et paramétrez le processus de notification par courriel chez le fournisseur de flux de travaux et dans CA APM (par exemple, vous définissez les destinataires de courriel, les niveaux d'escalade et le texte de notification). CA APM vous permet de définir des types différents de processus de notification chez le fournisseur de flux de travaux. Par exemple, vous pouvez avoir un processus de notification par courriel (fourni avec le produit) et un autre processus défini par l'utilisateur qui initie des actions dans une application externe, comme un tableau de bord de gestion des actifs. Vous sélectionnez le processus de notification que vous voulez utiliser avec un événement spécifique lorsque vous définissez l'événement.

Remarque : pour plus d'informations sur la définition des processus de notification chez le fournisseur de flux de travaux, consultez votre documentation de fournisseur de flux de travaux.

Le type de processus de notification par courriel qui est lancé après qu'un événement se produit dépend du processus que vous avez sélectionné lorsque vous avez défini l'événement. Les processus de notification par courriel suivants sont fournis avec le produit et s'appliquent au fournisseur de flux de travaux CA Process Automation :

- Notification et une escalade - Notifie le destinataire initial et envoie un courriel de rappel. Si le destinataire accuse réception de la notification, le processus marque l'événement comme terminé. Si le destinataire n'accuse pas réception dans les délais spécifiés, le processus escalade la notification au destinataire de l'escalade. Si le destinataire de l'escalade répond, le processus marque l'événement comme terminé. Si le destinataire de l'escalade ne répond pas, le processus marque l'événement comme échoué.
- Notification sans accusé de réception - Notifie le destinataire initial et marque l'événement comme terminé. Le destinataire n'a pas besoin d'accuser réception de la notification.
- Notification sans escalade - Notifie le destinataire initial et envoie un courriel de rappel. Si le destinataire n'accuse pas réception de la notification dans la période spécifiée, le processus marque l'événement comme échoué. Si le destinataire accuse réception dans la période spécifiée, le processus marque l'événement comme terminé.

Vous pouvez définir des processus de notification supplémentaires chez le fournisseur de flux de travaux qui accomplissent d'autres actions (en plus des notifications par courriel) lorsque des événements se produisent. Vous pouvez alors sélectionner l'un de vos processus définis par vous lorsque vous définissez un événement.

Comment gérer des événements et des notifications

Les événements travaillent en collaboration avec les notifications créées par le fournisseur de flux de travaux (par exemple, CA Process Automation) afin de communiquer des informations aux membres de votre équipe à propos des événements et des activités importants. Pour gérer des événements et des notifications, procédez comme suit :

1. Les administrateurs accordent des autorisations à des utilisateurs pour gérer des événements.

Remarque : pour plus d'informations sur les autorisations pour la gestion des événements, consultez le *Manuel d'administration*.

2. Ouvrez une configuration locale ou globale existante et définissez l'un des événements suivants :
 - [Événement de date](#) (page 52)
 - [Événement de modification](#) (page 58)
 - [Événement de surveillance](#) (page 63)
3. Lors de la définition d'un événement, [mappez tous les paramètres de notification de fournisseur de flux de travaux obligatoires vers un attribut d'objet CA A](#) (page 70)PM.
4. Le fournisseur de flux de travaux initie le processus de notification par courriel.
5. [Affichez un historique d'audit des événements](#) (page 129).
6. (Facultatif) Le destinataire de la notification accuse réception de [la notification](#) (page 50).

Événements de date

Utilisez un *événement de date* pour surveiller un champ de date pour un objet et pour que le fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) vous notifie qu'une date importante approche ou est passée. Les événements de date sont basés sur la valeur qui est stockée dans un champ de date spécifique (champs par défaut et étendus), et la notification du fournisseur de flux de travaux fournit un avertissement avancé pour avertir un utilisateur qu'il faut effectuer une tâche de suivi. La date à laquelle un utilisateur est notifié de l'événement imminent ou passé est basée sur la valeur de champ pour l'objet et les informations que vous spécifiez lorsque vous définissez l'événement, notamment la valeur [Jours suivants](#) (page 53).

CA APM vous permet de définir un ou plusieurs événements de date pour un champ unique.

Remarque : en règle générale, les événements ne sont pas déclenchés (et les notifications ne sont pas envoyées) pour des modifications de champ qui se sont produites avant que l'événement ait été défini. Une exception à cette règle se produit pour des événements de date. Si la date de notification se produit *après que* l'événement a été défini, un événement est déclenché (et une notification est envoyée) même si la modification de champ s'est produite *avant que* l'événement ait été défini.

Exemple : définir un événement de date pour un document juridique

Dans cet exemple, un négociateur de contrats doit vérifier les contrats trente jours avant leur expiration. Vous définissez un événement de date dans le champ Date de fin pour un document juridique. Par exemple, lorsque le gestionnaire de contrats ajoute un document juridique pour lequel la date de fin est 31/03/10, une notification est envoyée à la personne appropriée le 01/03/10.

Définir un événement de date

CA APM vous permet de définir un événement de date pour surveiller un champ de date pour un objet et pour que le fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) vous notifie qu'une date importante approche ou est passée. Par exemple, vous pouvez définir un événement de date dans le champ Date de fin pour un document juridique. Vous pouvez définir un ou plusieurs événements de date pour un champ unique.

Remarque : si votre administrateur vous a accordé les autorisations correctes, vous pouvez terminer cette tâche.

Pour définir un événement de date

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour la définition d'événement que vous voulez configurer.
2. À gauche, cliquez sur CONFIGURATION : ACTIVE.
La configuration de l'événement est activée.
3. Dans la zone Informations de configuration de la page, sélectionnez une configuration globale ou locale existante.

Important : Les modifications de configuration globale affectent tous les utilisateurs, indépendamment de leur rôle. Les modifications de configuration locale affectent uniquement les utilisateurs dont les rôles sont affectés à la configuration sélectionnée.

4. À côté du champ, cliquez sur l'icône Configuration d'événement.
La page Événements du champ sélectionné s'affiche.

5. Cliquez sur Nouveau.
6. Spécifiez les informations pour l'événement de date.

Les champs suivants nécessitent une explication :

Type d'événement

Sélectionnez le type d'événement comme événement de date. Après avoir sélectionné le type d'événement et enregistré l'événement, vous ne pouvez pas changer le type d'événement. Si vous sélectionnez le type d'événement incorrect lors de la définition d'un événement, supprimez l'événement et définissez-le à nouveau en utilisant le type d'événement correct.

Jours suivants

Spécifiez un nombre positif ou négatif pour indiquer le nombre de jours précédant ou suivant une modification de champ pour créer un événement de date.

- Un nombre positif indique le nombre de jours après que la valeur originale a été transférée pour créer un événement de date.
- Un nombre négatif indique le nombre de jours avant que la valeur originale n'approche pour créer un événement de date.

Inactif

Cochez cette case pour indiquer que l'événement de date est inactif. Lorsque vous désactivez un événement de date, de nouvelles notifications ne sont pas créées pour l'événement. Toutefois, les notifications en attente sont traitées.

Fournisseur d'événements

Sélectionnez le fournisseur de flux de travaux pour notifier les utilisateurs que l'événement de date s'est produit (par exemple CA IT Process Automation Manager). Lorsque vous sélectionnez un fournisseur, tous les processus de flux de travaux disponibles pour le fournisseur sélectionné s'affichent dans le champ Processus de flux de travaux.

Processus de flux de travaux

Identifie le processus de flux de travaux pour le fournisseur de flux de travaux. Lorsque vous sélectionnez un processus de flux de travaux, tous les paramètres de processus disponibles pour le fournisseur de flux de travaux s'affichent.

- Notification et une escalade - Notifie le destinataire initial et envoie un courriel de rappel. Si le destinataire accuse réception de la notification, le processus marque l'événement comme terminé. Si le destinataire n'accuse pas réception dans les délais spécifiés, le processus escalade la notification au destinataire de l'escalade. Si le destinataire de l'escalade répond, le processus marque l'événement comme terminé. Si le destinataire de l'escalade ne répond pas, le processus marque l'événement comme échoué.
- Notification sans accusé de réception - Notifie le destinataire initial et marque l'événement comme terminé. Le destinataire n'a pas besoin d'accuser réception de la notification.
- Notification sans escalade - Notifie le destinataire initial et envoie un courriel de rappel. Si le destinataire n'accuse pas réception de la notification dans la période spécifiée, le processus marque l'événement comme échoué. Si le destinataire accuse réception dans la période spécifiée, le processus marque l'événement comme terminé.
- (Facultatif) Types de processus supplémentaires - Utilisez des processus que vous avez définis chez le fournisseur de flux de travaux.

Paramètres de notification

Spécifiez chaque paramètre de processus pour le fournisseur de flux de travaux en procédant de l'une des manières suivantes dans chaque champ :

- Entrez une valeur réelle (codée en dur).
- Cliquez sur Mappage de champs pour [mapper le paramètre avec un CA APM attribut d'objet](#) (page 70).
- Entrez une valeur réelle (codée en dur) et, dans le même champ, cliquez sur Mappage de champs pour mapper le paramètre.

Remarque : consultez les infobulles du champ pour obtenir des informations spécifiques à propos du format et du contenu de chaque champ de paramètre.

7. Cliquez sur Enregistrer.
8. Cliquez sur CONFIGURE OFF.

La configuration de l'événement de date est terminée.

Mettre à jour un événement de date

CA APM vous permet de mettre à jour les informations pour un événement de date existant. Par exemple, vous pouvez modifier le nom et la description de l'événement, et vous pouvez désactiver l'événement.

Remarque : si votre administrateur vous a accordé les autorisations correctes, vous pouvez terminer cette tâche.

Pour mettre à jour un événement de date

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour la définition d'événement que vous voulez configurer.

2. À gauche, cliquez sur CONFIGURATION : ACTIVE.

La configuration de l'événement est activée.

3. Dans la zone Informations de configuration de la page, sélectionnez une configuration globale ou locale existante.

Important : Les modifications de configuration globale affectent tous les utilisateurs, indépendamment de leur rôle. Les modifications de configuration locale affectent uniquement les utilisateurs dont les rôles sont affectés à la configuration sélectionnée.

4. À côté du champ, cliquez sur l'icône Configuration d'événement.

La page Événements du champ sélectionné s'affiche.

5. Cliquez sur l'icône Modification de l'enregistrement à côté de l'événement de date que vous voulez mettre à jour.

6. Entrez les nouvelles informations pour l'événement de date.

Remarque : après avoir défini et enregistré un événement, vous ne pouvez pas modifier les champs Type d'événement, Cause d'événement, La valeur a été modifiée et Modification de la valeur en. Si vous entrez des informations incorrectes, supprimez l'événement et définissez-le à nouveau en utilisant les informations correctes.

7. Cliquez sur l'icône Terminer la modification de l'enregistrement.

8. Cliquez sur Enregistrer.

9. Cliquez sur CONFIGURE OFF.

La configuration de l'événement de date est terminée.

Supprimer un événement de date

CA APM vous permet de supprimer un événement de date dont vous n'avez pas besoin. Par exemple, lorsque vous ne voulez pas qu'on vous notifie d'un changement dans le champ Date de fin pour un document juridique, vous pouvez supprimer l'événement de date associé. Si votre administrateur vous a accordé les autorisations appropriées, vous pouvez terminer cette tâche.

Remarque : toute notification en attente du fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) à propos de l'événement est envoyée avant la suppression de l'événement. Lorsque vous supprimez un événement, toutes les informations historiques à propos de l'événement sont supprimées. Au lieu de supprimer l'événement, nous vous conseillons de [le désactiver](#) (page 81). Ainsi, si vous avez besoin de l'événement à l'avenir, vous ne devez pas le redéfinir.

Pour supprimer un événement de date

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour la définition d'événement que vous voulez configurer.

2. À gauche, cliquez sur CONFIGURATION : ACTIVE.

La configuration de l'événement est activée.

3. Dans la zone Informations de configuration de la page, sélectionnez une configuration globale ou locale existante.

Important : Les modifications de configuration globale affectent tous les utilisateurs, indépendamment de leur rôle. Les modifications de configuration locale affectent uniquement les utilisateurs dont les rôles sont affectés à la configuration sélectionnée.

4. À côté du champ, cliquez sur l'icône Configuration d'événement.

La page Événements du champ sélectionné s'affiche.

5. Cliquez sur l'icône Marquer pour suppression à côté de l'événement de date à supprimer.

6. Cliquez sur Enregistrer.

7. Cliquez sur CONFIGURE OFF.

La configuration de l'événement de date est terminée.

Événements de modification

Utilisez un *événement de modification* pour surveiller un champ pour un objet et pour que le fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) vous notifie que la valeur de champ a été modifiée. Les événements de modification sont basés sur la valeur qui est stockée dans un champ spécifique (champs par défaut et étendus), et la notification du fournisseur de flux de travaux fournit un avertissement que la valeur d'un champ est définie ou modifiée.

CA APM vous permet de définir un ou plusieurs événements de modification pour un champ unique.

Exemple : définir un événement de modification pour trouver l'équipement pour un nouvel employé

Dans cet exemple, les techniciens d'actif fournissent l'équipement approprié lorsqu'un employé est engagé ou transféré vers un autre département. Vous définissez un événement de modification qui fournit une notification à un membre de l'équipe de techniciens d'actif lorsque la valeur du champ Département pour le contact est définie ou modifiée. Cette notification avertit le technicien qu'il doit trouver l'équipement pour le nouvel employé ou l'employé transféré.

Définir un événement de modification

CA APM vous permet de définir un événement de modification pour surveiller un champ pour un objet et pour que le fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) vous notifie que la valeur de champ a été modifiée. Par exemple, vous pouvez définir un événement de modification sur le champ Département pour un contact. Vous pouvez définir un ou plusieurs événements de modification pour un champ unique.

Remarque : si votre administrateur vous a accordé les autorisations correctes, vous pouvez terminer cette tâche.

Pour définir un événement de modification

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour la définition d'événement que vous voulez configurer.
2. À gauche, cliquez sur CONFIGURATION : ACTIVE.
La configuration de l'événement est activée.

3. Dans la zone Informations de configuration de la page, sélectionnez une configuration globale ou locale existante.

Important : Les modifications de configuration globale affectent tous les utilisateurs, indépendamment de leur rôle. Les modifications de configuration locale affectent uniquement les utilisateurs dont les rôles sont affectés à la configuration sélectionnée.

4. À côté du champ, cliquez sur l'icône Configuration d'événement.

La page Événements du champ sélectionné s'affiche.

5. Cliquez sur Nouveau.

6. Spécifiez les informations pour l'événement de modification.

Les champs suivants nécessitent une explication :

Type d'événement

Sélectionnez le type d'événement comme événement de modification. Après avoir sélectionné le type d'événement et enregistré l'événement, vous ne pouvez pas changer le type d'événement. Si vous sélectionnez le type d'événement incorrect lors de la définition d'un événement, supprimez l'événement et définissez-le à nouveau en utilisant le type d'événement correct.

Cause d'événement

Sélectionnez le type d'action qui doit arriver dans le champ pour que l'événement de modification se produise. Les causes d'événement prises en charge incluent la modification d'un champ, l'ajout d'un enregistrement et la suppression d'un enregistrement.

La valeur a été modifiée

Sélectionnez l'état initial de la valeur de champ pour que l'événement de modification se produise. Les changements de valeur de champ pris en charge incluent les options suivantes :

- **Toute valeur.** Une valeur de champ définit l'état initial.
- **Vide.** Une valeur de champ vide définit l'état initial.
- **Ancienne valeur.** Une valeur spécifique définit l'état initial.

Valeur

Disponible lorsque vous sélectionnez *Ancienne valeur* dans le champ La valeur a été modifiée. Entrez une valeur spécifique pour définir l'état initial.

Modification de la valeur en

Sélectionnez l'état final de la valeur de champ pour que l'événement de modification se produise. Les changements de valeur de champ pris en charge incluent les options suivantes :

- **Toute valeur.** N'importe quelle valeur de champ, sauf une valeur vide, définit l'état final.
- **Vide.** Une valeur de champ vide définit l'état final.
- **Nouvelle valeur.** Une valeur spécifique définit l'état final.

Valeur

Disponible lorsque vous sélectionnez *Nouvelle valeur* dans le champ Modification de la valeur en. Entrez une valeur spécifique pour définir l'état final.

Inactif

Cochez cette case pour indiquer que l'événement de modification est inactif. Lorsque vous désactivez un événement de modification, de nouvelles notifications ne sont pas créées pour l'événement. Toutefois, les notifications en attente sont traitées.

Fournisseur d'événements

Sélectionnez le fournisseur de flux de travaux pour notifier les utilisateurs que l'événement de modification s'est produit (par exemple CA IT Process Automation Manager). Lorsque vous sélectionnez un fournisseur, tous les processus de flux de travaux disponibles pour le fournisseur sélectionné s'affichent dans le champ Processus de flux de travaux.

Processus de flux de travaux

Identifie le processus de flux de travaux pour le fournisseur de flux de travaux. Lorsque vous sélectionnez un processus de flux de travaux, tous les paramètres de processus disponibles pour le fournisseur de flux de travaux s'affichent.

- **Notification et une escalade** - Notifie le destinataire initial et envoie un courriel de rappel. Si le destinataire accuse réception de la notification, le processus marque l'événement comme terminé. Si le destinataire n'accuse pas réception dans les délais spécifiés, le processus escalade la notification au destinataire de l'escalade. Si le destinataire de l'escalade répond, le processus marque l'événement comme terminé. Si le destinataire de l'escalade ne répond pas, le processus marque l'événement comme échoué.
- **Notification sans accusé de réception** - Notifie le destinataire initial et marque l'événement comme terminé. Le destinataire n'a pas besoin d'accuser réception de la notification.

- Notification sans escalade - Notifie le destinataire initial et envoie un courriel de rappel. Si le destinataire n'accuse pas réception de la notification dans la période spécifiée, le processus marque l'événement comme échoué. Si le destinataire accuse réception dans la période spécifiée, le processus marque l'événement comme terminé.
- (Facultatif) Types de processus supplémentaires - Utilise des processus que vous avez définis chez le fournisseur de flux de travaux.

Paramètres de notification

Spécifiez chaque paramètre de processus pour le fournisseur de flux de travaux en procédant de l'une des manières suivantes dans chaque champ :

- Entrez une valeur réelle (codée en dur).
- Cliquez sur Mappage de champs pour [mapper le paramètre avec un CA APM attribut d'objet](#) (page 70).
- Entrez une valeur réelle (codée en dur) et, dans le même champ, cliquez sur Mappage de champs pour mapper le paramètre.

Remarque : consultez les infobulles du champ pour obtenir des informations spécifiques à propos du format et du contenu de chaque champ de paramètre.

7. Cliquez sur Enregistrer.
8. Cliquez sur CONFIGURE OFF.

La configuration de l'événement est terminée.

Mettre à jour un événement de modification

CA APM vous permet de mettre à jour les informations pour un événement de modification existant. Par exemple, vous pouvez modifier le nom et la description de l'événement, et vous pouvez désactiver l'événement.

Remarque : si votre administrateur vous a accordé les autorisations correctes, vous pouvez terminer cette tâche.

Pour mettre à jour un événement de modification

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour la définition d'événement que vous voulez configurer.
2. À gauche, cliquez sur CONFIGURATION : ACTIVE.

La configuration de l'événement est activée.

3. Dans la zone Informations de configuration de la page, sélectionnez une configuration globale ou locale existante.

Important : Les modifications de configuration globale affectent tous les utilisateurs, indépendamment de leur rôle. Les modifications de configuration locale affectent uniquement les utilisateurs dont les rôles sont affectés à la configuration sélectionnée.

4. À côté du champ, cliquez sur l'icône Configuration d'événement.
La page Événements du champ sélectionné s'affiche.
5. Cliquez sur l'icône Modification de l'enregistrement à côté de l'événement de modification que vous voulez mettre à jour.
6. Entrez les nouvelles informations pour l'événement de modification.

Remarque : après avoir défini et enregistré un événement, vous ne pouvez pas modifier les champs Type d'événement, Cause d'événement, La valeur a été modifiée et Modification de la valeur en. Si vous entrez des informations incorrectes, supprimez l'événement et définissez-le à nouveau en utilisant les informations correctes.

7. Cliquez sur l'icône Terminer la modification de l'enregistrement.
8. Cliquez sur Enregistrer.
9. Cliquez sur CONFIGURE OFF.

La configuration de l'événement de modification est terminée.

Supprimer un événement de modification

CA APM vous permet de supprimer un événement de modification dont vous n'avez pas besoin. Par exemple, lorsque vous ne voulez pas qu'on vous notifie d'un changement dans le champ Département pour un contact, vous pouvez supprimer l'événement de modification associé. Si votre administrateur vous a accordé les autorisations appropriées, vous pouvez terminer cette tâche.

Remarque : toute notification en attente du fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) à propos de l'événement est envoyée avant la suppression de l'événement. Lorsque vous supprimez un événement, toutes les informations historiques à propos de l'événement sont supprimées. Au lieu de supprimer l'événement, nous vous conseillons de [le désactiver](#) (page 81). Ainsi, si vous avez besoin de l'événement à l'avenir, vous ne devez pas le redéfinir.

Pour supprimer un événement de modification

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour la définition d'événement que vous voulez configurer.
2. À gauche, cliquez sur CONFIGURATION : ACTIVE.
La configuration de l'événement est activée.

3. Dans la zone Informations de configuration de la page, sélectionnez une configuration globale ou locale existante.

Important : Les modifications de configuration globale affectent tous les utilisateurs, indépendamment de leur rôle. Les modifications de configuration locale affectent uniquement les utilisateurs dont les rôles sont affectés à la configuration sélectionnée.

4. À côté du champ, cliquez sur l'icône Configuration d'événement.

La page Événements du champ sélectionné s'affiche.

5. Cliquez sur l'icône Marquer pour suppression à côté de l'événement de modification à supprimer.

6. Cliquez sur Enregistrer.

7. Cliquez sur CONFIGURE OFF.

La configuration de l'événement de modification est terminée.

Événements de surveillance

Utilisez un *événement de surveillance* pour surveiller un champ pour un objet et pour que le fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) vous notifie en cas de problème pour terminer une tâche. Les événements de surveillance sont basés sur l'inactivité dans un champ particulier (champs par défaut et étendus) pendant une période spécifiée, et la notification du fournisseur de flux de travaux fournit un avertissement avancé pour avertir un utilisateur d'un problème potentiel. Si la valeur de champ est modifiée pendant la période, le fournisseur de flux de travaux n'envoie pas de notification.

CA APM vous permet de définir un ou plusieurs événements de surveillance pour un champ unique.

Exemple : définir un événement de surveillance pour configurer et déployer de nouveaux ordinateurs portables

Dans cet exemple, vous demandez que les techniciens d'actif configurent et déploient tous les nouveaux ordinateurs portables pour les employés dans les cinq jours qui suivent la réception des ordinateurs portables. Pour remplir cette condition, vous définissez un événement de surveillance qui crée un événement lorsqu'un actif a un statut (champ Statut de cycle de vie) Reçu. Si le statut reste Reçu pendant plus de cinq jours, une notification est envoyée à un technicien d'actif.

Définir un événement de surveillance

CA APM vous permet de définir un événement de surveillance pour surveiller un champ et pour que le fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) vous notifie de l'inactivité dans un champ particulier. Par exemple, vous pouvez définir un événement de surveillance dans le champ Statut de cycle de vie pour un actif. Vous pouvez définir un ou plusieurs événements de surveillance pour un champ unique.

Remarque : si votre administrateur vous a accordé les autorisations correctes, vous pouvez terminer cette tâche.

Pour définir un événement de surveillance

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour la définition d'événement que vous voulez configurer.

2. À gauche, cliquez sur CONFIGURATION : ACTIVE.

La configuration de l'événement est activée.

3. Dans la zone Informations de configuration de la page, sélectionnez une configuration globale ou locale existante.

Important : Les modifications de configuration globale affectent tous les utilisateurs, indépendamment de leur rôle. Les modifications de configuration locale affectent uniquement les utilisateurs dont les rôles sont affectés à la configuration sélectionnée.

4. À côté du champ, cliquez sur l'icône Configuration d'événement.

La page Événements du champ sélectionné s'affiche.

5. Cliquez sur Nouveau.

6. Spécifiez les informations pour l'événement de surveillance.

Important : Les champs La valeur a été modifiée et Valeur fonctionnent ensemble afin de démarrer le temporisateur pour l'événement de surveillance. Le temporisateur continue pendant la durée que vous spécifiez dans le champ Jours suivants. Les champs Modification de la valeur en et Valeur fonctionnent ensemble pour indiquer la valeur que vous voulez atteindre pour arrêter le temporisateur. Si la valeur que vous voulez atteindre ne se produit pas dans la période spécifiée après le lancement du temporisateur, l'événement de surveillance se produit et indique que le flux de travaux défini ne s'est pas produit.

Les champs suivants nécessitent une explication :

Type d'événement

Sélectionnez le type d'événement comme événement de surveillance. Après avoir sélectionné le type d'événement et enregistré l'événement, vous ne pouvez pas changer le type d'événement. Si vous sélectionnez le type d'événement incorrect lors de la définition d'un événement, supprimez l'événement et définissez-le à nouveau en utilisant le type d'événement correct.

Cause d'événement

Sélectionnez le type d'action qui doit arriver dans le champ pour que l'événement de surveillance se produise. La modification d'un champ est une cause d'événement prise en charge.

Jours suivants

Spécifiez un nombre positif pour indiquer le nombre de jours à patienter après que la valeur du champ La valeur a été modifiée ne démarre le temporisateur de surveillance.

Remarque : si la valeur du champ Modification de la valeur en n'est pas atteinte, le temporisateur de surveillance expire après le nombre de jours que vous spécifiez. Après l'expiration du temporisateur de surveillance, l'événement de surveillance est créé. Toutefois, le temporisateur de surveillance s'arrêtera lorsque la valeur du champ Modification de la valeur en est modifiée par la valeur spécifiée et aucun événement de surveillance n'est créé.

La valeur a été modifiée

Sélectionnez la valeur de champ initiale pour démarrer le temporisateur et créer l'événement de surveillance. Les changements de valeur de champ pris en charge incluent les options suivantes :

- **Toute valeur.** N'importe quelle valeur de champ démarre le temporisateur pour l'événement de surveillance.
- **Vide.** Une valeur de champ vide démarre le temporisateur pour l'événement de surveillance.
- **Ancienne valeur.** Une valeur initiale spécifique démarre le temporisateur pour l'événement de surveillance.

Valeur

Disponible lorsque vous sélectionnez *Ancienne valeur* dans le champ La valeur a été modifiée. Entrez une valeur spécifique afin de démarrer le temporisateur pour l'événement de surveillance.

Modification de la valeur en

Sélectionnez l'état final de la valeur de champ qui arrête le temporisateur pour l'événement de surveillance et évite l'événement de surveillance de se produire. Les changements de valeur de champ pris en charge incluent les options suivantes :

- **Toute valeur.** N'importe quelle valeur de champ arrête le temporisateur pour l'événement de surveillance et empêche l'événement de surveillance de se produire.
- **Vide.** Une valeur de champ vide arrête le temporisateur pour l'événement de surveillance et empêche l'événement de surveillance de se produire.
- **Nouvelle valeur.** Une valeur de champ spécifique arrête le temporisateur pour l'événement de surveillance et empêche l'événement de surveillance de se produire.

Valeur

Disponible lorsque vous sélectionnez *Nouvelle valeur* dans le champ Modification de la valeur en. Entrez une valeur spécifique pour arrêter le temporisateur pour l'événement de surveillance et empêcher l'événement de surveillance de se produire.

Inactif

Cochez cette case pour indiquer que l'événement de surveillance est inactif. Lorsque vous désactivez un événement de surveillance, de nouvelles notifications ne sont pas créées pour l'événement. Toutefois, les notifications en attente sont traitées.

Fournisseur d'événements

Sélectionnez le fournisseur de flux de travaux pour notifier les utilisateurs que l'événement de surveillance s'est produit (par exemple CA IT Process Automation Manager). Lorsque vous sélectionnez un fournisseur, tous les processus de flux de travaux disponibles pour le fournisseur sélectionné s'affichent dans le champ Processus de flux de travaux.

Processus de flux de travaux

Identifie le processus de flux de travaux pour le fournisseur de flux de travaux. Lorsque vous sélectionnez un processus de flux de travaux, tous les paramètres de processus disponibles pour le fournisseur de flux de travaux s'affichent.

- Notification et une escalade - Notifie le destinataire initial et envoie un courriel de rappel. Si le destinataire accuse réception de la notification, le processus marque l'événement comme terminé. Si le destinataire n'accuse pas réception dans les délais spécifiés, le processus escalade la notification au destinataire de l'escalade. Si le destinataire de l'escalade répond, le processus marque l'événement comme terminé. Si le destinataire de l'escalade ne répond pas, le processus marque l'événement comme échoué.
- Notification sans accusé de réception - Notifie le destinataire initial et marque l'événement comme terminé. Le destinataire n'a pas besoin d'accuser réception de la notification.
- Notification sans escalade - Notifie le destinataire initial et envoie un courriel de rappel. Si le destinataire n'accuse pas réception de la notification dans la période spécifiée, le processus marque l'événement comme échoué. Si le destinataire accuse réception dans la période spécifiée, le processus marque l'événement comme terminé.
- (Facultatif) Types de processus supplémentaires - Utilisez des processus que vous avez définis chez le fournisseur de flux de travaux.

Paramètres de notification

Spécifiez chaque paramètre de processus pour le fournisseur de flux de travaux en procédant de l'une des manières suivantes dans chaque champ :

- Entrez une valeur réelle (codée en dur).
- Cliquez sur Mappage de champs pour [mapper le paramètre avec un CA APM attribut d'objet](#) (page 70).
- Entrez une valeur réelle (codée en dur) et, dans le même champ, cliquez sur Mappage de champs pour mapper le paramètre.

Remarque : consultez les infobulles du champ pour obtenir des informations spécifiques à propos du format et du contenu de chaque champ de paramètre.

7. Cliquez sur Enregistrer.
8. Cliquez sur CONFIGURE OFF.

La configuration de l'événement de surveillance est terminée.

Mettre à jour un événement de surveillance

CA APM vous permet de mettre à jour les informations pour un événement de surveillance existant. Par exemple, vous pouvez modifier le nom et la description de l'événement, et vous pouvez désactiver l'événement.

Remarque : si votre administrateur vous a accordé les autorisations correctes, vous pouvez terminer cette tâche.

Pour mettre à jour un événement de surveillance

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour la définition d'événement que vous voulez configurer.
2. À gauche, cliquez sur CONFIGURATION : ACTIVE.
La configuration de l'événement est activée.
3. Dans la zone Informations de configuration de la page, sélectionnez une configuration globale ou locale existante.

Important : Les modifications de configuration globale affectent tous les utilisateurs, indépendamment de leur rôle. Les modifications de configuration locale affectent uniquement les utilisateurs dont les rôles sont affectés à la configuration sélectionnée.

4. À côté du champ, cliquez sur l'icône Configuration d'événement.
La page Événements du champ sélectionné s'affiche.
5. Cliquez sur l'icône Modification de l'enregistrement à côté de l'événement de surveillance que vous voulez mettre à jour.
6. Entrez les nouvelles informations pour l'événement de surveillance.

Remarque : après avoir défini et enregistré un événement, vous ne pouvez pas modifier les champs Type d'événement, Cause d'événement, La valeur a été modifiée et Modification de la valeur en. Si vous entrez des informations incorrectes, supprimez l'événement et définissez-le à nouveau en utilisant les informations correctes.

7. Cliquez sur l'icône Terminer la modification de l'enregistrement.
8. Cliquez sur Enregistrer.
9. Cliquez sur CONFIGURE OFF.

La configuration de l'événement de surveillance est terminée.

Supprimer un événement de surveillance

CA APM vous permet de supprimer un événement de surveillance dont vous n'avez pas besoin. Par exemple, lorsque vous ne voulez pas qu'on vous notifie d'un changement dans le champ Statut de cycle de vie pour un actif, vous pouvez supprimer l'événement de surveillance associé. Si votre administrateur vous a accordé les autorisations appropriées, vous pouvez terminer cette tâche.

Remarque : toute notification en attente du fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) à propos de l'événement est envoyée avant la suppression de l'événement. Lorsque vous supprimez un événement, toutes les informations historiques à propos de l'événement sont supprimées. Au lieu de supprimer l'événement, nous vous conseillons de [le désactiver](#) (page 81). Ainsi, si vous avez besoin de l'événement à l'avenir, vous ne devez pas le redéfinir.

Pour supprimer un événement de surveillance

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour la définition d'événement que vous voulez configurer.

2. À gauche, cliquez sur CONFIGURATION : ACTIVE.

La configuration de l'événement est activée.

3. Dans la zone Informations de configuration de la page, sélectionnez une configuration globale ou locale existante.

Important : Les modifications de configuration globale affectent tous les utilisateurs, indépendamment de leur rôle. Les modifications de configuration locale affectent uniquement les utilisateurs dont les rôles sont affectés à la configuration sélectionnée.

4. À côté du champ, cliquez sur l'icône Configuration d'événement.

La page Événements du champ sélectionné s'affiche.

5. Cliquez sur l'icône Marquer pour suppression à côté de l'événement de surveillance à supprimer.

6. Cliquez sur Enregistrer.

7. Cliquez sur CONFIGURE OFF.

La configuration de l'événement de surveillance est terminée.

Paramètres de processus de fournisseur de flux de travaux

Vous effectuez une partie de l'installation et de la configuration du processus de notification par courriel chez le fournisseur de flux de travaux. Toutefois, vous spécifiez également les paramètres de processus pour le fournisseur de flux de travaux lorsque vous définissez un événement dans CA APM. Les paramètres de processus incluent des éléments comme les ID utilisateur, les adresses de courriel, l'objet de courriel, le contenu du courriel, etc. Le fournisseur de flux de travaux utilise ces informations pour créer, publier et gérer la notification par courriel.

Remarque : pour plus d'informations sur les paramètres de processus de fournisseur de flux de travaux que vous devez spécifier dans CA Process Automation, consultez le *Manuel d'implémentation*. Pour plus d'informations sur le paramétrage d'un processus de notification, consultez la documentation du fournisseur de flux de travaux.

Vous pouvez fournir des valeurs réelles (codées en dur) lorsque vous spécifiez les paramètres de processus. Si vous utilisez une valeur réelle pour une adresse de courriel (ou un autre paramètre), vous devez vérifier que l'adresse (ou autres données) est valide.

Vous pouvez également mapper les paramètres de processus vers des attributs d'objet CA APM. Si vous mappez un paramètre de processus vers un attribut d'objet CA APM, le fournisseur de flux de travaux accède à CA APM pour trouver la valeur réelle de l'attribut mappé et utilise cette valeur pour créer et gérer la notification. Par exemple, vous mappez le paramètre de processus Adresses de courriel initiales vers l'attribut CA APM Adresse de courriel du contact lorsque vous définissez un événement. Lorsque cet événement se produit, le fournisseur de flux de travaux détermine la valeur réelle de l'adresse de courriel du contact CA APM et utilise cette valeur pour l'ID de courriel.

Important : Pour mapper correctement des paramètres de processus CA Process Automation vers des objets CA APM, vous devez comprendre les objets de données CA APM et les paramètres CA Process Automation. Vous devez déterminer quel objet CA APM est une correspondance appropriée pour chaque paramètre CA Process Automation.

Paramètres de processus Notification et une escalade

Les paramètres de processus qui s'affichent lorsque vous définissez un événement dépendent du type de processus du fournisseur de flux de travaux que vous sélectionnez. Le processus Notification et une escalade est un processus de notification par courriel qui est inclus avec le produit. Ce processus envoie une notification par courriel au destinataire initial lorsqu'un événement se produit et, si le destinataire initial ne répond pas, escalade le courriel aux destinataires du premier niveau d'escalade. Lorsque vous sélectionnez ce processus comme processus de flux de travaux pour un événement, une liste de paramètres s'affiche.

Important : CA APM et CA Process Automation ne valident pas les informations que vous saisissez pour les paramètres. Vous devez vérifier que votre entrée est valide et que le format de données saisi est correct.

Les champs suivants nécessitent une explication :

ID d'utilisateur initiaux

ID d'utilisateur CA Process Automation (utilisateur CA APM ou non CA APM) pour accuser réception de la notification initiale. Vous pouvez spécifier plus d'un ID d'utilisateur, séparés par deux-points. N'entrez pas d'espaces entre les entrées.

Exemple : cet exemple contient un ID d'utilisateur (John) qui est une valeur d'entrée de texte et le champ mappé {legaldoc.owner.userid}. Les deux éléments sont séparés avec deux-points. Le champ mappé {legaldoc.owner.userid} représente l'ID d'utilisateur de l'utilisateur dans le champ Propriétaire du document juridique. Pour obtenir le champ mappé {legaldoc.owner.userid}, cliquez sur le bouton Mappage de champs, sélectionnez le lien Propriétaire dans la boîte de dialogue Ajouter des champs et sélectionnez ID d'utilisateur de la liste d'attributs.

John:{legaldoc.owner.userid}

Groupes initiaux

Nom de groupe CA Process Automation pour accuser réception de la notification initiale. Vous pouvez spécifier plus d'un nom de groupe, séparés par deux-points. N'entrez pas d'espaces entre les entrées.

Exemple : cet exemple contient un nom de groupe CA Process Automation (ITAM) qui est une valeur d'entrée de texte.

ITAM

Adresses de courriel initiales

Adresse de courriel (ou liste de distribution) du destinataire initial du courriel. Vous pouvez spécifier plus d'une adresse, séparées par points-virgules. Vous pouvez entrer des espaces entre les entrées.

Exemple : cet exemple contient une adresse de courriel (john.doe@company.com) qui est une valeur d'entrée de texte et le champ mappé {legaldoc.owner.emailid}. Les deux éléments sont séparés par un point-virgule. Le champ mappé {legaldoc.owner.emailid} représente l'adresse de courriel de l'utilisateur dans le champ Propriétaire du document juridique. Pour obtenir le champ mappé {legaldoc.owner.emailid}, cliquez sur le bouton Mappage de champs, sélectionnez le lien Propriétaire dans la boîte de dialogue Ajouter des champs et sélectionnez Adresse de courriel de la liste d'attributs.

john.doe@company.com;{legaldoc.owner.emailid}

Adresses de copie de courriel initiales

Adresse de courriel (ou liste de distribution) du destinataire initial de copie du courriel. Vous pouvez spécifier plus d'une adresse, séparées par points-virgules. Vous pouvez entrer des espaces entre les entrées.

Exemple : cet exemple contient une adresse de courriel (jane.doe@company.com) qui est une valeur d'entrée de texte et le champ mappé {legaldoc.requestor.emailid}. Les deux éléments sont séparés par un point-virgule. Le champ mappé {legaldoc.requestor.emailid} représente l'adresse de courriel de l'utilisateur dans le champ Demandeur du document juridique. Pour obtenir le champ mappé {legaldoc.requestor.emailid}, cliquez sur le bouton Mappage de champs, sélectionnez le lien Demandeur dans la boîte de dialogue Ajouter des champs et sélectionnez Adresse de courriel de la liste d'attributs.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

Objet de courriel initial

Objet du courriel pour le destinataire initial. Entrez du texte ou combinez une entrée de texte avec des champs mappés. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (accusé de réception obligatoire pour) et le champ mappé {legaldoc.documentidentifieur}.

Accusé de réception obligatoire pour {legaldoc.documentidentifieur}

Courriel initial

Message du courriel pour le destinataire initial. Entrez du texte ou combinez une entrée de texte avec des champs mappés. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (identificateur de document du document juridique), le champ mappé {legaldoc.documentidentifiant} et du contenu d'entrée de texte.

L'identificateur de document du document juridique {legaldoc.documentidentifiant} requiert votre accusé de réception en utilisant le lien dans l'objet de ce courriel.

Titre de l'accusé de réception

Titre qui s'affiche sur la tâche d'accusé de réception à laquelle l'utilisateur a accès dans CA Process Automation pour accuser réception de la notification. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient uniquement le contenu d'entrée de texte (identificateur de document du document juridique).

Identificateur de document du document juridique

Description de l'accusé de réception

Description qui s'affiche sur la tâche d'accusé de réception à laquelle l'utilisateur a accès dans CA Process Automation pour accuser réception de la notification. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (identificateur de document du document juridique) et le champ mappé {legaldoc.documentidentifiant}.

Identificateur de document du document juridique {legaldoc.documentidentifiant}

ID d'utilisateur d'escalade

ID d'utilisateur CA Process Automation (utilisateur CA APM ou non CA APM) pour accuser réception de la notification d'escalade. Vous pouvez spécifier plus d'un ID d'utilisateur, séparés par deux-points. N'entrez pas d'espaces entre les entrées.

Exemple : cet exemple contient un ID d'utilisateur (Mary) qui est une valeur d'entrée de texte et le champ mappé {legaldoc.owner.supervisor.userid}. Les deux éléments sont séparés avec deux-points. Le champ mappé {legaldoc.owner.supervisor.userid} représente l'ID d'utilisateur du superviseur de l'utilisateur dans le champ Propriétaire du document juridique. Pour obtenir le champ mappé {legaldoc.owner.supervisor.userid}, cliquez sur le bouton Mappage de champs, sélectionnez le lien Propriétaire dans la boîte de dialogue Ajouter des champs, sélectionnez le lien Superviseur et ID d'utilisateur parmi la liste d'attributs.

Mary:{legaldoc.owner.supervisor.userid}

Groupes d'escalade

Nom de groupe CA Process Automation pour accuser réception de la notification d'escalade. Vous pouvez spécifier plus d'un nom de groupe, séparés par deux-points. N'entrez pas d'espaces entre les entrées.

Exemple : cet exemple contient un nom de groupe CA Process Automation (ITAM) qui est une valeur d'entrée de texte.

ITAM

Adresses de courriel d'escalade

Adresse de courriel (ou liste de distribution) du destinataire du courriel d'escalade. Vous pouvez spécifier plus d'une adresse, séparées par points-virgules. Vous pouvez entrer des espaces entre les entrées.

Exemple : cet exemple contient une adresse de courriel (mary.doe@company.com) qui est une valeur d'entrée de texte et le champ mappé {legaldoc.owner.supervisor.emailid}. Les deux éléments sont séparés par un point-virgule. Pour obtenir le champ mappé {legaldoc.owner.supervisor.emailid}, cliquez sur le bouton Mappage de champs, sélectionnez le lien Propriétaire dans la boîte de dialogue Ajouter des champs, sélectionnez le lien Superviseur et Adresse de courriel parmi la liste d'attributs.

mary.doe@company.com;{legaldoc.owner.supervisor.emailid}

Adresses de copie de courriel d'escalade

Adresse de courriel (ou liste de distribution) des destinataires de copie du courriel d'escalade. Vous pouvez spécifier plus d'une adresse, séparées par points-virgules. Vous pouvez entrer des espaces entre les entrées.

Exemple : cet exemple contient une adresse de courriel (jane.doe@company.com) qui est une valeur d'entrée de texte et le champ mappé {legaldoc.requestor.emailid}. Les deux éléments sont séparés par un point-virgule. Le champ mappé {legaldoc.requestor.emailid} représente l'adresse de courriel de l'utilisateur dans le champ Demandeur du document juridique. Pour obtenir le champ mappé {legaldoc.requestor.emailid}, cliquez sur le bouton Mappage de champs, sélectionnez le lien Demandeur dans la boîte de dialogue Ajouter des champs et sélectionnez Adresse de courriel de la liste d'attributs.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

Objet de courriel d'escalade

Objet du courriel d'escalade. Entrez du texte ou combinez une entrée de texte avec des champs mappés. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (escalade pour), le champ mappé {legaldoc.documentidentifier} et le contenu d'entrée de texte supplémentaire.

Escalade pour {legaldoc.documentidentifier}. Accusé de réception obligatoire

Message de courriel d'escalade

Message du courriel d'escalade. Entrez du texte ou combinez une entrée de texte avec des champs mappés. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (identificateur de document du document juridique), le champ mappé {legaldoc.documentidentifiant} et du contenu d'entrée de texte.

L'identificateur de document du document juridique {legaldoc.documentidentifiant} requiert votre accusé de réception en utilisant le lien dans l'objet de ce courriel.

Objet de courriel de rappel

Objet du courriel de rappel pour les destinataires initiaux et de l'escalade. Le produit envoie un rappel lorsque la moitié du délai d'expiration de l'accusé de réception a passé. Entrez du texte ou combinez une entrée de texte avec des champs mappés. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (rappel pour), le champ mappé {legaldoc.documentidentifiant} et le contenu d'entrée de texte supplémentaire.

Rappel pour {legaldoc.documentidentifiant}. Accusé de réception obligatoire.

Courriel de rappel

Message du courriel de rappel pour les destinataires initiaux et de l'escalade. Le produit envoie un rappel lorsque la moitié du délai d'expiration de l'accusé de réception a passé. Entrez du texte ou combinez une entrée de texte avec des champs mappés. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (rappel : identificateur de document du document juridique), le champ mappé {legaldoc.documentidentifiant} et du contenu d'entrée de texte.

Rappel : l'identificateur de document du document juridique {legaldoc.documentidentifiant} requiert votre accusé de réception en utilisant le lien dans l'objet de ce courriel.

Délai d'expiration d'accusé de réception (jours:heures:minutes)

Le délai autorisé pour l'accusé de réception après lequel la notification par courriel est envoyée avant le début du processus d'escalade. Ce délai d'expiration s'applique aux notifications initiales et d'escalade. Les jours, les heures et les minutes peuvent être une valeur numérique. Le format doit être *jours:heures:minutes* (séparé par deux-points).

Exemple : cet exemple spécifie un délai d'expiration d'exactement quatre jours.

4:00:00

Paramètres du processus Notification sans accusé de réception

Les paramètres de processus qui s'affichent lorsque vous définissez un événement dépendent du type de processus de fournisseur de flux de travaux que vous sélectionnez. Le processus Notification sans accusé de réception est un processus de notification par courriel inclus dans le produit. Ce processus envoie une notification par courriel au destinataire spécifié lorsqu'un événement se produit. Le destinataire n'a pas besoin d'accuser réception de la notification et le produit n'escalade pas la notification. Lorsque vous sélectionnez ce processus comme processus de flux de travaux pour un événement, une liste de paramètres s'affiche.

Important : CA APM et CA Process Automation ne valident pas les informations que vous saisissez pour les paramètres. Vous devez vérifier que votre entrée est valide et que le format de données saisi est correct.

Les champs suivants nécessitent une explication :

Adresse électronique

Adresse de courriel (ou liste de distribution) du destinataire du courriel. Vous pouvez spécifier plus d'une adresse, séparées par points-virgules. Vous pouvez entrer des espaces entre les entrées.

Exemple : cet exemple contient une adresse de courriel (john.doe@company.com) qui est une valeur d'entrée de texte et le champ mappé {legaldoc.owner.emailid}. Les deux éléments sont séparés par un point-virgule. Le champ mappé {legaldoc.owner.emailid} représente l'adresse de courriel de l'utilisateur dans le champ Propriétaire du document juridique. Pour obtenir le champ mappé {legaldoc.owner.emailid}, cliquez sur le bouton Mappage de champs, sélectionnez le lien Propriétaire dans la boîte de dialogue Ajouter des champs et sélectionnez Adresse de courriel de la liste d'attributs.

john.doe@company.com;{legaldoc.owner.emailid}

Adresse de copie de courriel

Adresse de courriel (ou liste de distribution) du destinataire copié sur le courriel. Vous pouvez spécifier plusieurs adresses, séparées par points-virgules. Vous pouvez séparer chaque entrée par des espaces.

Exemple : cet exemple contient une adresse de courriel (jane.doe@company.com) qui est une valeur d'entrée de texte et le champ mappé {legaldoc.requestor.emailid}. Les deux éléments sont séparés par un point-virgule. Le champ mappé {legaldoc.requestor.emailid} représente l'adresse de courriel de l'utilisateur dans le champ Demandeur du document juridique. Pour obtenir le champ mappé {legaldoc.requestor.emailid}, cliquez sur le bouton Mappage de champs, sélectionnez le lien Demandeur dans la boîte de dialogue Ajouter des champs et sélectionnez Adresse de courriel de la liste d'attributs.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

Objet du courriel

Objet du courriel pour le destinataire. Entrez du texte ou combinez une entrée de texte avec des champs mappés. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : Cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (accusé de réception obligatoire pour) et le champ mappé {legaldoc.documentidentifiant}.

Accusé de réception obligatoire pour {legaldoc.documentidentifiant}

Courriel

Message du courriel pour le destinataire. Entrez du texte ou combinez une entrée de texte avec des champs mappés. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (identificateur de document du document juridique), le champ mappé {legaldoc.documentidentifiant} et du contenu d'entrée de texte.

L'identificateur de document du document juridique {legaldoc.documentidentifiant} requiert votre accusé de réception en utilisant le lien dans l'objet de ce courriel.

Paramètres du processus Notification sans escalade

Les paramètres de processus qui s'affichent lorsque vous définissez un événement dépendent du type de processus de fournisseur de flux de travaux que vous sélectionnez. Le processus Notification sans escalade est un processus de notification par courriel inclus dans le produit. Ce processus envoie une notification par courriel au destinataire spécifié lorsqu'un événement se produit. Si le destinataire ne répond pas dans les délais spécifiés, le processus n'escalade pas la notification. Toutefois, le processus marque l'événement associé comme événement échoué. Lorsque vous sélectionnez ce processus comme processus de flux de travaux pour un événement, une liste de paramètres s'affiche.

Important : CA APM et CA Process Automation ne valident pas les informations que vous saisissez pour les paramètres. Vous devez vérifier que votre entrée est valide et que le format de données saisi est correct.

Les champs suivants nécessitent une explication :

ID d'utilisateur

ID de l'utilisateur CA Process Automation (utilisateur CA APM ou non CA APM) pour accuser réception de la notification. Vous pouvez spécifier plus d'un ID d'utilisateur, séparés par deux-points. N'entrez pas d'espaces entre les entrées.

Exemple : Cet exemple contient un ID d'utilisateur (John) qui est une valeur d'entrée de texte et le champ mappé {legaldoc.owner.userid}. Les deux éléments sont séparés avec deux-points. Le champ mappé {legaldoc.owner.userid} représente l'ID d'utilisateur de l'utilisateur dans le champ Propriétaire du document juridique. Pour obtenir le champ mappé {legaldoc.owner.userid}, cliquez sur le bouton Mappage de champs, sélectionnez le lien Propriétaire dans la boîte de dialogue Ajouter des champs et sélectionnez ID d'utilisateur de la liste d'attributs.

John:{legaldoc.owner.userid}

Groupes

Nom du groupe CA Process Automation pour accuser réception de la notification. Vous pouvez spécifier plus d'un nom de groupe, séparés par deux-points. N'entrez pas d'espaces entre les entrées.

Exemple : cet exemple contient un nom de groupe CA Process Automation (ITAM) qui est une valeur d'entrée de texte.

ITAM

Adresses électroniques

Adresse de courriel (ou liste de distribution) du destinataire du courriel. Vous pouvez spécifier plus d'une adresse, séparées par points-virgules. Vous pouvez entrer des espaces entre les entrées.

Exemple : cet exemple contient une adresse de courriel (john.doe@company.com) qui est une valeur d'entrée de texte et le champ mappé {legaldoc.owner.emailid}. Les deux éléments sont séparés par un point-virgule. Le champ mappé {legaldoc.owner.emailid} représente l'adresse de courriel de l'utilisateur dans le champ Propriétaire du document juridique. Pour obtenir le champ mappé {legaldoc.owner.emailid}, cliquez sur le bouton Mappage de champs, sélectionnez le lien Propriétaire dans la boîte de dialogue Ajouter des champs et sélectionnez Adresse de courriel de la liste d'attributs.

john.doe@company.com;{legaldoc.owner.emailid}

Adresses de copie de courriel

Adresse de courriel (ou liste de distribution) du destinataire copié sur le courriel. Vous pouvez spécifier plus d'une adresse, séparées par points-virgules. Vous pouvez entrer des espaces entre les entrées.

Exemple : cet exemple contient une adresse de courriel (jane.doe@company.com) qui est une valeur d'entrée de texte et le champ mappé {legaldoc.requestor.emailid}. Les deux éléments sont séparés par un point-virgule. Le champ mappé {legaldoc.requestor.emailid} représente l'adresse de courriel de l'utilisateur dans le champ Demandeur du document juridique. Pour obtenir le champ mappé {legaldoc.requestor.emailid}, cliquez sur le bouton Mappage de champs, sélectionnez le lien Demandeur dans la boîte de dialogue Ajouter des champs et sélectionnez Adresse de courriel de la liste d'attributs.

jane.doe@company.com; {legaldoc.requestor.emailid}

Objet du courriel

Objet du courriel pour le destinataire. Entrez du texte ou combinez une entrée de texte avec des champs mappés. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : Cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (accusé de réception obligatoire pour) et le champ mappé {legaldoc.documentidentifiant}.

Accusé de réception obligatoire pour {legaldoc.documentidentifiant}

Courriel

Message du courriel pour le destinataire. Entrez du texte ou combinez une entrée de texte avec des champs mappés. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (identificateur de document du document juridique), le champ mappé {legaldoc.documentidentifiant} et du contenu d'entrée de texte.

L'identificateur de document du document juridique {legaldoc.documentidentifiant} requiert votre accusé de réception en utilisant le lien dans l'objet de ce courriel.

Titre de l'accusé de réception

Titre qui s'affiche sur la tâche d'accusé de réception à laquelle l'utilisateur a accès dans CA Process Automation pour accuser réception de la notification. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient uniquement le contenu d'entrée de texte (identificateur de document du document juridique).

Identificateur de document du document juridique

Description de l'accusé de réception

Description qui s'affiche sur la tâche d'accusé de réception à laquelle l'utilisateur a accès dans CA Process Automation pour accuser réception de la notification. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (identificateur de document du document juridique) et le champ mappé {legaldoc.documentidentifieur}.

Identificateur de document du document juridique {legaldoc.documentidentifieur}

Délai d'expiration d'accusé de réception (jours:heures:minutes)

Le délai autorisé pour l'accusé de réception après envoi de la notification par courriel. Les jours, les heures et les minutes peuvent être une valeur numérique. Le format doit être *jours:heures:minutes* (séparé par deux-points).

Exemple : cet exemple spécifie un délai d'expiration d'exactly quatre jours.

4:00:00

Objet de courriel de rappel

Objet du message de rappel. Le produit envoie un rappel lorsque la moitié du délai d'expiration de l'accusé de réception a passé. Entrez du texte ou combinez une entrée de texte avec des champs mappés. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (rappel pour), le champ mappé {legaldoc.documentidentifieur} et le contenu d'entrée de texte supplémentaire.

Rappel pour {legaldoc.documentidentifieur}. Accusé de réception obligatoire.

Courriel de rappel

Message du rappel Le produit envoie un rappel lorsque la moitié du délai d'expiration de l'accusé de réception a passé. Entrez du texte ou combinez une entrée de texte avec des champs mappés. Les deux-points ou les points-virgules ne sont pas requis pour séparer les entrées.

Exemple : cet exemple contient le contenu d'entrée de texte (rappel : identificateur de document du document juridique), le champ mappé {legaldoc.documentidentifieur} et du contenu d'entrée de texte.

Rappel : l'identificateur de document du document juridique {legaldoc.documentidentifieur} requiert votre accusé de réception en utilisant le lien dans l'objet de ce courriel.

Désactiver un événement

CA APM vous permet de désactiver un événement de manière à ce que le fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) n'envoie pas de notifications futures pour l'événement. L'historique des dates et événements importants est conservé.

Remarque : si votre administrateur vous a accordé les autorisations correctes, vous pouvez terminer cette tâche.

Pour désactiver un événement

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour la définition d'événement que vous voulez configurer.
2. À gauche, cliquez sur CONFIGURATION : ACTIVE.
La configuration de l'événement est activée.
3. Dans la zone Informations de configuration de la page, sélectionnez une configuration globale ou locale existante.
Important : Les modifications de configuration globale affectent tous les utilisateurs, indépendamment de leur rôle. Les modifications de configuration locale affectent uniquement les utilisateurs dont les rôles sont affectés à la configuration sélectionnée.
4. À côté du champ, cliquez sur l'icône Configuration d'événement.
La page Événements du champ sélectionné s'affiche.
5. Cliquez sur l'icône Modification de l'enregistrement à côté de l'événement que vous voulez désactiver.
6. Cochez la case Inactif.
7. Cliquez sur l'icône Terminer la modification de l'enregistrement.
8. Cliquez sur Enregistrer.
9. Cliquez sur CONFIGURE OFF.
La configuration de l'événement est terminée.

Remarques

Les remarques sont du texte explicatif au format libre que vous associez à un objet et qui complète les informations pour un objet. Les remarques sont classées par un *type* que vous spécifiez lorsque vous attachez une remarque à un objet. Utilisez ces informations pour rechercher des objets auxquels un type particulier de remarque est affecté. Par exemple, si une autre société acquiert un de vos fournisseurs principaux, vous pouvez joindre une remarque d'acquisition de société au dossier de la société pour ce fournisseur.

Les types de remarques par défaut sont proposés pour les objets suivants. Votre administrateur peut définir des types supplémentaires.

- Modèles
- Actifs
- Documents juridiques
- Contacts
- Sociétés
- Organisations
- Emplacements
- Sites

Notes jointes

CA APM vous permet de joindre une note pour compléter les informations pour un objet. Par exemple, si une autre société acquiert un de vos fournisseurs principaux, vous pouvez joindre une note d'acquisition de société au dossier de la société pour ce fournisseur.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur l'objet auquel vous souhaitez joindre une note. Par exemple, cliquez sur Modèle, Actif, Document juridique, Contact, Société, Organisation ou Emplacement.
2. Recherchez la liste des objets disponibles.
3. Cliquez sur l'enregistrement d'objet auquel vous souhaitez joindre une note.
4. A gauche, cliquez sur Notes.
5. Cliquez sur Créer et saisissez la note.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Mise à jour ou suppression d'une note

CA APM permet de mettre à jour ou de supprimer une note jointe à l'enregistrement d'un objet.

Important : Lorsque vous supprimez un objet, vous ne pouvez plus afficher l'historique d'audit pour l'objet. Au lieu de supprimer l'objet, nous vous conseillons de le désactiver. Il sera encore possible d'afficher l'historique d'audit de l'objet.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur l'objet pour lequel vous souhaitez mettre à jour une note. Par exemple, cliquez sur Modèle, Actif, Document juridique, Contact, Société, Organisation ou Emplacement.
2. Recherchez la liste des objets disponibles.
3. Cliquez sur l'enregistrement d'un objet pour lequel vous souhaitez supprimer ou mettre à jour une note.
4. A gauche, cliquez sur Notes.
5. Effectuez l'une des opérations suivantes :
6. Mettez à jour une note.
 - a. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement pour la note que vous voulez mettre à jour.
 - b. Mettez à jour les informations de la note.
 - c. Cliquez sur Enregistrer.
7. Supprimez une note.
 - a. Cliquez sur l'icône Marquer pour suppression à côté de la note à supprimer.
 - b. Cliquez sur Enregistrer.

Chapitre 3: Gestion des fournisseurs

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Gestion des fournisseurs](#) (page 85)

[Répertoires](#) (page 85)

[Sociétés](#) (page 86)

[Contacts](#) (page 89)

[Organisations](#) (page 91)

[Emplacements](#) (page 93)

[Sites](#) (page 96)

Gestion des fournisseurs

Gérez vos relations de fournisseurs en comprenant les interdépendances avec votre organisation et entre les différents fournisseurs. CA APM vous permet de suivre et gérer des informations détaillées sur les fournisseurs avec qui vous faites des affaires, y compris les informations de contact et leurs relations avec d'autres sociétés. Vous pouvez recevoir des informations complètes sur le montant total dépensé et sur le temps que vous passerez avec un fournisseur, ce qui vous permet de négocier des prix de produit et des achats avec vos fournisseurs.

La gestion des fournisseurs dans CA APM implique l'utilisation des objets suivants :

- [Répertoires](#) (page 85)
- [Sociétés](#) (page 86)
- [Contacts](#) (page 89)
- [Organisations](#) (page 91)
- [Emplacements](#) (page 93)
- [Sites](#) (page 96)

Répertoires

Les informations de répertoire sont maintenues dans le référentiel pour que vous puissiez localiser le contact, la société, l'emplacement et les informations d'organisation dont vous avez besoin pour vos actifs informatiques. Un répertoire vous permet d'être cohérent pour tous vos actifs, pour faciliter l'analyse. De plus, le répertoire sert de référentiel de contacts lorsque vous devez contacter quelqu'un qui associé à un actif.

Informations complémentaires :

[Emplacements](#) (page 93)

[Sites](#) (page 96)

Sociétés

Une *société* achète, vend, révisé, gère ou utilise vos actifs informatiques dans CA APM. Vous définissez des enregistrements de la société pour des organisations clés avec lesquelles vous avez un partenariat commercial, comme le montrent les exemples suivants :

- Votre propre société, sa société mère ou ses filiales.
- Fabricants de matériel informatique, fournisseurs, dépositaires légaux, fournisseurs de maintenance et fournisseurs de services.

Avant de définir le dossier de la société, vous devez définir des dossiers pour la société mère, le cas échéant, et l'emplacement par défaut, comme le siège. Ces informations supplémentaires permettent d'entrer plus facilement des informations lorsque vous définissez le dossier de la société.

Vous pouvez avoir plusieurs associations entre des emplacements et des sociétés. Ces associations sont utiles pour suivre des sociétés avec des bureaux dans le monde. Par exemple, pour suivre les coordonnées d'un grand fournisseur avec des bureaux dans le monde, définissez des enregistrements d'emplacement pour chaque bureau et associez-les au dossier de la société du fournisseur.

Vous pouvez spécifier un des emplacements comme emplacement par défaut. L'emplacement par défaut peut être le siège de la société ou l'emplacement que vous contactez le plus fréquemment.

Remarque : bien que l'association d'emplacements ne soit pas obligatoire, elle fait partie des bonnes pratiques. Les enregistrements d'emplacement doivent exister dans votre référentiel avant que vous puissiez sélectionner des emplacements pour des objets.

Vous pouvez récupérer des informations du référentiel à propos d'un objet à l'aide de la recherche. Dans les résultats de la recherche, vous pouvez sélectionner, afficher et gérer des enregistrements d'objet spécifiques.

Informations complémentaires :

[Association d'emplacements à une société](#) (page 88)

Gestion de sociétés

Vous pouvez définir, mettre à jour et supprimer des enregistrements de société pour des organisations clés avec lesquelles vous avez un partenariat commercial. Par exemple, vous pouvez définir une société comme fabricant de matériel informatique, fournisseur, dépositaire légal, fournisseur de maintenance ou fournisseur de services.

Important : Lorsque vous supprimez un objet, vous ne pouvez plus afficher l'historique d'audit pour l'objet. Au lieu de supprimer l'objet, nous vous conseillons de le désactiver. Il sera encore possible d'afficher l'historique d'audit de l'objet.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Répertoire, puis sur Société.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
3. Définissez une société.
 - a. Cliquez sur Nouvelle société.
 - b. Entrez les informations sur la nouvelle société, puis cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également définir une société en copiant une société existante, en attribuant un nom à la nouvelle société, en modifiant ses informations et en l'enregistrant.
4. Mettre à jour une société
 - a. Recherchez la liste des sociétés disponibles.
 - b. Cliquez sur la société à mettre à jour.
 - c. Saisissez les nouvelles informations pour la société et cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également afficher les détails d'un objet lié à votre société, si cet objet lié dispose d'une icône Parcourir. Lorsque vous cliquez sur l'icône Parcourir, fermez la page de la société et ouvrez la page de l'objet lié. Pour conserver l'affichage de la page de la société et les informations la concernant, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Parcourir et sélectionnez Ouvrir le lien dans une nouvelle fenêtre. Fermez la nouvelle fenêtre lorsque vous avez fini d'afficher les informations d'objet lié.
5. Supprimer une société
 - a. Recherchez la liste des sociétés disponibles.
 - b. Cliquez sur la société à supprimer.
 - c. Cliquez sur Supprimer et confirmez que vous voulez supprimer la société.

Association d'emplacements à une société

Il est recommandé d'associer plusieurs emplacements à une société pour suivre des sociétés disposant de divers bureaux dans le monde. Par exemple, vous pouvez associer votre société au bureau d'Amérique du Nord, au bureau d'Amérique latine, au bureau d'Asie-Pacifique et au bureau européen. Les enregistrements d'emplacement doivent exister avant que vous puissiez associer l'emplacement à une société.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Répertoire, puis sur Société.
2. Recherchez la liste des sociétés disponibles.
3. Cliquez sur la société que vous voulez associer à plusieurs emplacements.
4. A gauche, cliquez sur Emplacements.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection pour afficher la liste de tous les emplacements disponibles.
6. Sélectionnez les emplacements de société.
7. Cliquez sur Enregistrer.

Ajouter une société acquise

CA APM vous permet de conserver les informations des sociétés que vous acquérez et de suivre les acquisitions faites par des sociétés externes. Ces informations sont utiles lorsque vous suivez l'association entre la société mère et ses filiales. Par exemple, pour comprendre la relation entre deux sociétés, vous pouvez vérifier la liste des sociétés acquises.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Répertoire, puis sur Société.
2. Recherchez la liste des sociétés disponibles.
3. Cliquez sur la société à laquelle vous voulez ajouter une société acquise.
4. A gauche, développez Relations et cliquez sur Acquisition de société.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection et sélectionnez une autre société que celle que vous aviez déjà sélectionnée.
6. Cliquez sur Enregistrer.

La société acquise est ajoutée à la liste.

Ajout d'une allocation de société

Vous pouvez ajouter une allocation de société pour répertorier les actifs logiciels que votre organisation est autorisée à utiliser en interne, comme spécifié dans votre contrat de licence logicielle. Par exemple, vous êtes autorisé à utiliser 25 copies de la version 4.0 d'un produit logiciel dans une succursale commerciale.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Répertoire, puis sur Société.
2. Recherchez la liste des sociétés disponibles.
3. Cliquez sur la société pour laquelle vous voulez ajouter une allocation.
4. A gauche, développez Relations et cliquez sur Allocation de logiciel.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection pour rechercher et sélectionner un actif.
6. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement et entrez des informations sur l'allocation de la société.
7. Cliquez sur Enregistrer.

L'actif logiciel que l'organisation est autorisée à utiliser en interne est ajouté.

Contacts

Un *contact* est une personne ou un département qui achète, vend, révisé, gère ou utilise vos actifs informatiques dans CA APM. Définissez des enregistrements de contact pour des individus et des départements avec lesquels vous avez un partenariat commercial, notamment :

- utilisateurs, personnel de gestion des actifs, administrateurs de contrats et personnel informatique ;
- représentants d'autres sociétés, comme les fabricants, les fournisseurs, les dépositaires légaux, les fournisseurs de services et de maintenance.

Avant de définir un enregistrement de contact, [définissez un enregistrement de société](#) (page 87) à associer au contact. L'enregistrement de société permet d'ajouter plus facilement les informations sur la société lorsque vous définissez l'enregistrement de contact.

Vous pouvez récupérer des informations du référentiel à propos d'un objet à l'aide de la recherche. Dans les résultats de la recherche, vous pouvez sélectionner, afficher et gérer des enregistrements d'objets spécifiques.

Gestion des contacts

Vous pouvez définir, mettre à jour et supprimer des enregistrements de contact pour des personnes clés ou des départements avec lesquels vous avez un partenariat commercial. Par exemple, vous pouvez définir des contacts comme membres du personnel de gestion des actifs, des administrateurs de contrats, du personnel informatique, des fabricants, des fournisseurs et des fournisseurs de services.

Important : Lorsque vous supprimez un objet, vous ne pouvez plus afficher l'historique d'audit pour l'objet. Au lieu de supprimer l'objet, nous vous conseillons de le désactiver. Il sera encore possible d'afficher l'historique d'audit de l'objet.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Répertoire, puis sur Contact.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
3. Définissez un contact.
 - a. Cliquez sur Nouveau contact.
 - b. Entrez les nouvelles informations de contact.
 - c. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également définir un contact de la manière suivante en copiant un contact existant, en attribuant un nom au nouveau contact, en modifiant ses informations et en l'enregistrant.

4. Mettre à jour un contact
 - a. Recherchez la liste des contacts disponibles.
 - b. Cliquez sur le contact à mettre à jour.
 - c. Entrez les nouvelles informations pour le contact.
 - d. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également afficher les détails d'un objet lié à votre contact, si cet objet lié dispose d'une icône Parcourir. Lorsque vous cliquez sur l'icône Parcourir, fermez la page du contact et ouvrez la page de l'objet lié. Pour conserver l'affichage de la page du contact et ses informations, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Parcourir et sélectionnez Ouvrir le lien dans une nouvelle fenêtre. Fermez la nouvelle fenêtre lorsque vous avez fini d'afficher les informations d'objet lié.

5. Supprimer un contact
 - a. Recherchez la liste des contacts disponibles.
 - b. Cliquez sur le contact à supprimer.
 - c. Cliquez sur Supprimer et confirmez que vous voulez supprimer le contact.

Ajout d'une allocation de contact

Vous pouvez ajouter une allocation de contact pour répertorier les actifs logiciels que les employés de votre organisation sont autorisés à utiliser en interne, comme spécifié dans votre contrat de licence logicielle. Par exemple, les membres de votre département informatique sont autorisés à utiliser 10 copies de la version 4.0 d'un produit logiciel dans un bureau de développement.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Répertoire, puis sur Contact.
2. Recherchez la liste des contacts disponibles.
3. Cliquez sur le contact pour lequel vous voulez ajouter une allocation.
4. A gauche, développez Relations et cliquez sur Allocation de logiciel.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection pour rechercher et sélectionner un actif.
6. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement et entrez des informations sur l'allocation du contact.
7. Cliquez sur Enregistrer.

Organisations

Une *organisation* est un département interne. CA APM vous permet d'affecter des organisations à des actifs, des emplacements et des contacts. Par exemple, utilisez une organisation pour identifier le département d'un employé.

Remarque : les administrateurs ou les utilisateurs avec des droits d'administration peuvent gérer des organisations. De plus, si vous utilisez CA Service Desk Manager, vous ne devez pas créer l'organisation. Vous pouvez utiliser les informations du centre de services.

Vous pouvez récupérer des informations du référentiel à propos d'un objet à l'aide de la recherche. Dans les résultats de la recherche, vous pouvez sélectionner, afficher et gérer des enregistrements d'objet spécifiques.

Gestion des organisations

Vous pouvez définir, mettre à jour et supprimer une organisation pour un département interne, une division ou une société externe. Par exemple, vous pouvez définir une organisation pour les départements de recherche et le développement, des finances de l'entreprise, des lois internationales ou des ressources humaines à l'échelle mondiale.

Important : Lorsque vous supprimez un objet, vous ne pouvez plus afficher l'historique d'audit pour l'objet. Au lieu de supprimer l'objet, nous vous conseillons de le désactiver. Il sera encore possible d'afficher l'historique d'audit de l'objet.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Répertoire, puis sur Organisation.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
3. Définissez une organisation.
 - a. Cliquez sur Nouvelle organisation.
 - b. Entrez les nouvelles informations d'organisation.
 - c. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également définir une organisation en copiant une organisation existante, en indiquant un nom pour la nouvelle organisation, en modifiant ses informations et en l'enregistrant.

4. Mettez à jour une organisation.
 - a. Recherchez la liste des organisations disponibles.
 - b. Cliquez sur l'organisation à mettre à jour.
 - c. Entrez les nouvelles informations pour l'organisation.
 - d. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également afficher les détails d'un objet lié à votre contact, si cet objet lié dispose d'une icône Parcourir. Lorsque vous cliquez sur l'icône Parcourir, fermez la page du contact et ouvrez la page de l'objet lié. Pour conserver l'affichage de la page du contact et ses informations, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Parcourir et sélectionnez Ouvrir le lien dans une nouvelle fenêtre. Fermez la nouvelle fenêtre lorsque vous avez fini d'afficher les informations d'objet lié.

5. Supprimez une organisation.
 - a. Recherchez la liste des organisations disponibles.
 - b. Cliquez sur l'organisation à supprimer.
 - c. Cliquez sur Supprimer et confirmez que vous voulez supprimer l'organisation.

Emplacements

Un *emplacement* est un endroit où les actifs, les sociétés, les contacts et les documents juridiques se trouvent ou sont situés. CA APM vous permet d'associer des emplacements avec des actifs, des sociétés et des contacts. Vous pouvez définir des emplacements pour les objets suivants :

- Actifs
- Bureaux de société et autres emplacements où vous suivez des actifs informatiques.
- Fabricants, fournisseurs, dépositaires légaux, maintenance et fournisseurs de services.
- Contacts dans et en dehors de la société.

Vous pouvez définir plusieurs associations entre des emplacements et des sociétés. Les associations sont utiles lorsque vous voulez suivre un grand fournisseur avec des bureaux dans le monde. Par exemple, pour suivre les coordonnées d'un grand fournisseur avec des bureaux dans le monde, vous pouvez définir des enregistrements d'emplacement pour chaque bureau et les associer au dossier de la société du fournisseur. Vous pouvez définir des enregistrements d'emplacement vers chaque bureau et les associer au dossier du fournisseur.

Vous pouvez spécifier un des emplacements comme emplacement par défaut. L'emplacement par défaut peut être le siège de la société ou l'emplacement que vous contactez le plus fréquemment.

Remarque : bien que l'association d'emplacements ne soit pas obligatoire, elle fait partie des bonnes pratiques. Les enregistrements d'emplacement doivent exister dans votre référentiel avant que vous puissiez sélectionner des emplacements pour des objets.

Vous pouvez récupérer des informations du référentiel à propos d'un objet à l'aide de la recherche. Dans les résultats de la recherche, vous pouvez sélectionner, afficher et gérer des enregistrements d'objet spécifiques.

Gestion des emplacements

Vous pouvez définir, mettre à jour ou supprimer un emplacement pour gérer les adresses d'actifs, les contacts et les sociétés. Par exemple, vous pouvez définir l'adresse du bureau d'Amérique du Nord, du bureau d'Amérique latine et du bureau d'Asie-Pacifique.

Important : Lorsque vous supprimez un objet, vous ne pouvez plus afficher l'historique d'audit pour l'objet. Au lieu de supprimer l'objet, nous vous conseillons de le désactiver. Il sera encore possible d'afficher l'historique d'audit de l'objet.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Répertoire, puis sur Emplacement.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
3. Définissez un emplacement.
 - a. Cliquez sur Nouvel emplacement.
 - b. Entrez les nouvelles informations d'emplacement.
 - c. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également définir un emplacement en copiant un emplacement existant, en attribuant un nom au nouvel emplacement, en modifiant ses informations et en l'enregistrant.

4. Mettre à jour un emplacement
 - a. Recherchez la liste des emplacements disponibles.
 - b. Cliquez sur l'emplacement à mettre à jour.
 - c. Entrez les nouvelles informations pour l'emplacement.
 - d. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également afficher les détails d'un objet lié à votre emplacement, si cet objet lié dispose d'une icône Parcourir. Lorsque vous cliquez sur l'icône Parcourir, quittez la page de l'emplacement et accédez à la page de l'objet lié. Pour conserver l'affichage de la page de l'emplacement et ses informations, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Parcourir et sélectionnez Ouvrir le lien dans une nouvelle fenêtre. Fermez la nouvelle fenêtre lorsque vous avez fini d'afficher les informations d'objet lié.

5. Supprimer un emplacement
 - a. Recherchez la liste des emplacements disponibles.
 - b. Cliquez sur l'emplacement à supprimer.
 - c. Cliquez sur Supprimer et confirmez que vous voulez supprimer l'emplacement.

Associer des sociétés à des emplacements

L'association de sociétés à des emplacements est une pratique recommandée pour suivre des sociétés ayant des bureaux dans le monde. Par exemple, vous pouvez associer votre société au bureau d'Amérique du Nord, au bureau d'Amérique latine, au bureau d'Asie-Pacifique et au bureau européen.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Répertoire, puis sur Emplacement.
2. Recherchez la liste des emplacements disponibles.

3. Cliquez sur l'emplacement que vous voulez associer à des sociétés.
4. Cliquez sur Sociétés.
5. Associez le nouvel emplacement à la société.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Informations complémentaires :

[Association d'emplacements à une société](#) (page 88)

Ajout d'une allocation d'emplacement

Vous pouvez ajouter une allocation d'emplacement pour répertorier les actifs logiciels que les emplacements de votre organisation sont autorisés à utiliser en interne, comme spécifié dans votre contrat de licence logicielle. Par exemple, vous êtes autorisé à utiliser 100 copies de la version 4.0 d'un produit logiciel dans votre bureau d'Amérique du Nord.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Répertoire, puis sur Emplacement.
2. Recherchez la liste des emplacements disponibles.
3. Cliquez sur l'emplacement pour lequel vous voulez ajouter une allocation.
4. A gauche, développez Relations et cliquez sur Allocation de logiciel.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection pour rechercher et sélectionner un actif.
6. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement et entrez des informations sur l'allocation d'emplacement.
7. Cliquez sur Enregistrer.

L'actif logiciel que l'emplacement est autorisé à utiliser en interne est ajouté.

Sites

Un *site* est un groupe d'emplacements qui vous permet d'utiliser le nouveau site dans l'emplacement. Par exemple, un site peut être une ville dans laquelle votre entreprise a un ou plus d'emplacements physiques, ou une région dans laquelle vous prenez en charge des clients.

Vous pouvez récupérer des informations du référentiel à propos d'un objet à l'aide de la recherche. Dans les résultats de la recherche, vous pouvez sélectionner, afficher et gérer des enregistrements d'objet spécifiques.

Gestion des sites

Vous pouvez définir, mettre à jour et supprimer des sites. Les sites permettent de spécifier des groupes d'emplacements, par exemple une ville dans laquelle votre entreprise dispose d'un ou plusieurs emplacements, ou une région dans laquelle vous disposez de clients.

Important : Lorsque vous supprimez un objet, vous ne pouvez plus afficher l'historique d'audit pour l'objet. Au lieu de supprimer l'objet, nous vous conseillons de le désactiver. Il sera encore possible d'afficher l'historique d'audit de l'objet.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Répertoire, puis sur Site.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
3. Définissez un site.
 - a. Cliquez sur Nouveau site.
 - b. Entrez les nouvelles informations de site.
 - c. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également définir un site en copiant un site existant, en attribuant un nom au nouveau site, en modifiant ses informations et en l'enregistrant.

4. Mettez à jour un site.
 - a. Recherchez la liste des sites disponibles.
 - b. Cliquez sur le site à mettre à jour.
 - c. Entrez les nouvelles informations pour le site.
 - d. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également afficher les détails d'un objet lié à votre site, si une icône Parcourir apparaît pour cet objet lié. Lorsque vous cliquez sur l'icône Parcourir, fermez la page du site et ouvrez la page de l'objet lié. Pour conserver l'affichage de la page du site et de ses informations, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Parcourir et sélectionnez Ouvrir le lien dans une nouvelle fenêtre. Fermez la nouvelle fenêtre lorsque vous avez fini d'afficher les informations d'objet lié.

5. Supprimez un site.
 - a. Recherchez la liste des sites disponibles.
 - b. Cliquez sur le site à supprimer.
 - c. Cliquez sur Supprimer et confirmez que vous voulez supprimer le site.

Chapitre 4: Gestion des contrats

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Gestion des contrats](#) (page 99)

[Documents juridiques](#) (page 100)

[Termes et conditions](#) (page 106)

[Pièces jointes](#) (page 109)

Gestion des contrats

Quand vous avez négocié des contrats avec vos fournisseurs, la documentation d'aide est souvent archivée et les termes sont oubliés. Rendre les informations de contrat facilement accessibles vous permet de gérer correctement les termes d'un accord. CA APM vous permet de gérer des documents juridiques et de normaliser les termes et conditions pour le reporting et l'analyse. Vous pouvez afficher les relations entre des accords et les coûts associées à des contrats de fournisseur pour comprendre l'impact financier. Enfin, CA APM vous permet de joindre des fichiers électroniques ou des pages URL contenant de la documentation d'aide pour des objets, comme les profils de contrat, afin d'accéder rapidement au document d'origine.

La gestion des contrats dans CA APM implique l'utilisation des objets suivants :

- [Documents juridiques](#) (page 100)
- [Termes et conditions](#) (page 106)
- [Pièces jointes](#) (page 109)

Documents juridiques

Un *document juridique* décrit une relation légale ou l'accord entre deux ou plusieurs parties. Par exemple, des contrats, des lettres de notification, des contrats-cadres, des locations, les accords sur la quantité achetée, des ajouts à des accords, des lettres d'intention d'achat, etc. sont considérés des documents juridiques.

Les enregistrements de document juridique sont basés sur des modèles juridiques que votre administrateur CA APM définit. Lorsque vous définissez un document juridique, vous commencez par sélectionner le modèle approprié. Les modèles fournissent des champs qui s'appliquent à des types spécifiques de documents juridiques. Quel que soit le modèle juridique que vous utilisez, vous pouvez utiliser des documents juridiques pour le suivi des informations suivantes :

- enregistrer des informations à propos des parties du document juridique, des partis principales et des autres.
- créer des relations pour associer des enregistrements liés (par exemple, associer un amendement et son accord d'origine).
- stocker des pièces jointes avec votre enregistrement de document juridique (par exemple, une image scannée d'un document).
- enregistrer des informations de coût associées.

Vous pouvez récupérer des informations du référentiel à propos d'un objet à l'aide de la recherche. Dans les résultats de la recherche, vous pouvez sélectionner, afficher et gérer des enregistrements d'objet spécifiques.

Informations complémentaires :

[Gestion des documents juridiques](#) (page 101)

[Associer un actif à un document juridique](#) (page 103)

[Désactiver un document juridique obsolète](#) (page 105)

[Affecter et suivre le statut d'un document juridique](#) (page 106)

[Associer un document juridique applicable à un document juridique](#) (page 102)

Gestion des documents juridiques

Vous pouvez définir, mettre à jour ou supprimer un document juridique. Par exemple, vous pouvez définir un document juridique pour un contrat ou une lettre de négociation, ou changer la date de résiliation d'un bail d'équipement. Vous pouvez supprimer un contrat ou un accord de location expiré. Vous ne pouvez pas supprimer un document juridique qui est associé à un actif.

Important : Lorsque vous supprimez un objet, vous ne pouvez plus afficher l'historique d'audit pour l'objet. Au lieu de supprimer l'objet, nous vous conseillons de le désactiver. Il sera encore possible d'afficher l'historique d'audit de l'objet.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Document juridique.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
3. Définissez un document juridique.
 - a. Cliquez sur Nouveau document juridique.
 - b. Entrez les informations sur le document juridique.
 - c. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également définir un document juridique en copiant un document juridique existant, en attribuant un nom au nouveau document juridique, en modifiant ses informations et en l'enregistrant.

4. Mettez à jour un document juridique.
 - a. Recherchez la liste des documents juridiques disponibles.
 - b. Cliquez sur le document juridique que vous voulez mettre à jour.
 - c. Entrez les nouvelles informations pour le document juridique.
 - d. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également afficher les détails d'un objet lié à votre document juridique, si cet objet lié dispose d'une icône Parcourir. Lorsque vous cliquez sur l'icône Parcourir, fermez la page du document juridique et ouvrez la page de l'objet lié. Pour conserver l'affichage de la page du document juridique et ses informations, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Parcourir et sélectionnez Ouvrir le lien dans une nouvelle fenêtre. Fermez la nouvelle fenêtre lorsque vous avez fini d'afficher les informations d'objet lié.

5. Supprimer un document juridique
 - a. Recherchez la liste des documents juridiques disponibles.
 - b. Cliquez sur le document juridique que vous voulez supprimer.
 - c. Cliquez sur Supprimer et confirmez que vous voulez supprimer le document juridique.

Informations complémentaires :

[Ajouter et supprimer des termes et conditions de document juridique](#) (page 108)

Associer un document juridique applicable à un document juridique

Un document juridique applicable est le document sur lequel un document juridique est basé. CA APM vous permet d'associer un document juridique applicable aux documents juridiques sur lesquels il est basé. Cette association est utile lorsque vous suivez la source des termes et conditions juridiques d'un document juridique.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Pour associer un document juridique applicable à un document juridique

1. Cliquez sur Document juridique.
2. Recherchez la liste des documents juridiques disponibles.
3. Cliquez sur le document juridique auquel vous voulez associer un document juridique applicable.
4. À gauche, développez Relations et cliquez sur Document juridique applicable.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection et sélectionnez un autre document juridique que celui que vous aviez sélectionné.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Le document applicable est associé au document juridique.

Suivre les amendements à un document juridique

CA APM vous permet de créer et de suivre des amendements à un document juridique. Enregistrez les amendements comme un document juridique distinct et associez-les au document juridique parent.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Pour suivre un amendement de document juridique

1. Cliquez sur Document juridique.
2. Recherchez la liste des documents juridiques disponibles.
3. Cliquez sur le document juridique pour lequel vous voulez entrer des informations d'amendement.
4. À gauche, développez Relations et cliquez sur Modification juridique.

5. Cliquez sur Nouvelle sélection et sélectionnez un autre document juridique que celui que vous aviez sélectionné.
6. Cliquez sur Enregistrer.
Les informations d'amendement sont enregistrées.

Associer un actif à un document juridique

CA APM vous permet d'associer des actifs et des documents juridiques pour identifier les actifs qu'un document juridique couvre. Initiez cette association à partir du document juridique ou de l'actif. Vous pouvez associer plusieurs actifs à un seul document juridique et plusieurs documents juridiques à un seul actif.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Pour associer un actif à un document juridique

1. Cliquez sur Document juridique.
2. Recherchez la liste des documents juridiques disponibles.
3. Cliquez sur le document juridique que vous voulez associer à un actif.
4. À gauche, développez Relations et cliquez sur Actif juridique.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection dans la section Actif juridique, recherchez et sélectionnez un actif.
Le nom d'actif s'affiche.
6. Cliquez sur Enregistrer.
L'actif est associé au document juridique.

Informations complémentaires :

[Termes et conditions](#) (page 106)

Ajouter et supprimer des termes et conditions de document juridique d'actif

Les termes et conditions sont des zones spécifiques d'accord qui sont définies dans des documents juridiques. Par exemple, les documents juridiques peuvent avoir des termes et conditions pour une remise sur achat de plusieurs produits, un nouveau modèle de tarification ou une protection par copyright, etc. Après l'association d'un actif à un document juridique, CA APM vous permet d'ajouter ou de supprimer des termes et conditions pour le document juridique d'actif de la page Actif ou [Document juridique](#). (page 33)

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Pour ajouter et supprimer des termes et conditions de document juridique d'actif

1. Cliquez sur Document juridique.
2. Recherchez la liste des documents juridiques disponibles.
3. Cliquez sur le document juridique pour lequel vous voulez ajouter ou supprimer des termes et conditions.
4. À gauche, développez Relations et cliquez sur Actif juridique.
5. Cliquez sur l'icône Modification de l'enregistrement pour l'actif pour lequel vous voulez ajouter ou supprimer des termes et conditions.
6. Cliquez sur Afficher les termes et conditions concernées.
7. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Cliquez sur Nouvelle sélection pour sélectionner les termes et conditions spécifiques ou non à une date à ajouter au document juridique d'actif.
 - Cliquez sur l'icône Marquer pour suppression pour sélectionner les termes et conditions que vous voulez supprimer du document juridique d'actif.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Les termes et conditions sont ajoutés ou supprimés.

Remarque : pour plus d'informations sur la définition des termes et conditions spécifiques ou non à une date pour des documents juridiques, consultez le *Manuel d'administration*.

Associer une partie juridique à un document juridique

CA APM vous permet d'associer les personnes et les entités impliquées dans la création d'un document juridique à l'enregistrement de document. Par exemple, vous pouvez associer les avocats et le cabinet d'avocats comme des parties juridiques pour le document juridique.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Pour associer une partie juridique

1. Cliquez sur Document juridique.
2. Recherchez la liste des documents juridiques.
3. Cliquez sur le document juridique pour lequel vous voulez associer une partie juridique.
4. À gauche, développez Relations et cliquez sur Partie juridique.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection pour rechercher et sélectionner une société.
6. Cliquez sur Enregistrer.

La société est définie comme la partie juridique.

Désactiver un document juridique obsolète

Idéalement, changez le statut d'un document juridique obsolète en Inactif plutôt que de supprimer le document juridique. Nous recommandons cette approche parce que lorsque vous supprimez un enregistrement de document juridique, les informations historiques pour le document juridique sont supprimées définitivement du référentiel. De cette façon, vous conservez les informations de document juridique pour la génération de rapports future et pour référence.

Pour désactiver un document juridique obsolète

1. Cliquez sur Document juridique.
2. Recherchez la liste des documents juridiques disponibles.
3. Cliquez sur le document juridique à désactiver.
4. Cochez la case Inactif.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Le statut de document juridique est modifié en Inactif.

Affecter et suivre le statut d'un document juridique

CA APM vous permet d'affecter et de suivre le statut d'un document juridique. Par exemple, si le document a été signé, affectez le statut comme exécuté. Vous pouvez suivre les changements dans le statut d'un document juridique. Le statut identifie l'étape d'achèvement ou d'implémentation du document juridique.

Pour affecter et suivre le statut d'un document juridique

1. Cliquez sur Document juridique.
2. Recherchez la liste des documents juridiques disponibles.
3. Cliquez sur le document juridique pour lequel vous voulez suivre le statut.
Les informations de document juridique s'affichent. Les informations de statut sont disponibles dans la section Statut.
4. Cliquez sur Nouveau dans la section Statut.
5. Spécifiez le nouveau statut pour le document juridique.
6. Cochez la case Actuelle pour indiquer que le statut sélectionné est le statut actuel du document juridique.
7. Cliquez sur Enregistrer.

Le statut est mis à jour et le statut précédent est ajouté à une liste de statuts chronologique pour le document juridique. Comme bonne pratique, changez le statut actuel chaque fois que le statut d'un document juridique est modifié. Vous pouvez entrer uniquement un statut comme le statut actuel d'un document juridique. Toutes les dates sont automatiquement mises à jour.

Termes et conditions

Les termes et conditions sont des zones d'accord spécifiés dans des documents juridiques. CA APM vous permet de suivre les termes et conditions pour les raisons suivantes :

- appliquer un ordre ou respecter un document juridique existant.
- négocier des documents juridiques futurs.

Les administrateurs et les utilisateurs avec des droits appropriés créent et conservent une liste principale de termes et conditions. Lorsque vous utilisez des documents juridiques, vous utilisez des termes et conditions de cette liste. Vous pouvez affecter des termes et conditions lorsque vous définissez des enregistrements de document juridique ou des enregistrements d'actif.

Lorsque vous définissez un enregistrement de document juridique, vous commencez par sélectionner un modèle juridique. Le modèle juridique possède des termes et conditions qui s'appliquent généralement au type de document juridique. Vous pouvez mettre à jour les termes et conditions fournis par le modèle juridique pour veiller à ce que l'enregistrement de document juridique contient uniquement les termes et conditions qui s'appliquent.

Une liste principale de termes et conditions doit exister dans votre référentiel avant que vous puissiez affecter des termes et conditions à vos modèles juridiques. Vous pouvez affecter des terme ou conditions à un ou plusieurs modèles juridiques et enregistrements de document juridique.

Les termes et conditions peuvent être spécifiques ou non à la date. Les termes et conditions spécifiques à la date incluent des informations sur les dates de début et de fin. Par exemple, si l'un des termes et conditions est Date d'installation, vous pouvez avoir des informations de dates de début et de fin incluses à propos de la Date d'installation. Vous déterminez quels termes et conditions sont spécifiques à la date lorsque vous créez des termes et conditions dans Répertoire, Gestion des listes.

Remarque : pour plus d'informations sur la définition des termes et conditions spécifiques ou non à une date pour des documents juridiques, consultez le *Manuel d'administration*.

Nous recommandons de ne pas inclure les termes et conditions suivants dans votre liste principale :

- Date de mise en œuvre et date de fin, car elles sont enregistrées directement dans des enregistrements de document juridique.
- Termes et conditions en rapport avec le coût, car ils sont enregistrés directement dans des enregistrements de coût.
- Termes de licence logicielle, car ils sont enregistrés dans des enregistrements de licence.

Remarque : lorsque vous définissez un actif, vous pouvez associer l'actif aux enregistrements de document juridique qui régissent l'actif. Les termes et conditions qui s'appliquent aux documents juridiques s'appliquent également à l'actif. Si un actif spécifique requiert des termes et conditions que les documents juridiques ne fournissent pas, vous pouvez changer les termes lorsque vous associez l'actif et le document juridique. Les documents juridiques couvrant un actif spécifique doivent contenir les termes et conditions qui s'appliquent uniquement à l'actif.

Ajouter et supprimer des termes et conditions de document juridique

Les termes et conditions sont des zones spécifiques d'accord qui sont définies dans des documents juridiques. Par exemple, les documents juridiques peuvent avoir des termes et conditions pour une remise sur achat de plusieurs produits, un nouveau modèle de tarification ou une protection par copyright. CA APM vous permet d'ajouter les termes et conditions qui sont obligatoires dans un document juridique et suppriment ceux qui sont hérités du modèle juridique mais pas obligatoires dans le document juridique.

Remarque : après avoir associé un actif à un document juridique, vous pouvez ajouter ou supprimer des termes et conditions pour le document juridique de la page [Actif](#) (page 33) ou Document juridique.

Pour ajouter et supprimer des termes et conditions de document juridique

1. Cliquez sur Document juridique.
2. Recherchez la liste des documents juridiques disponibles.
3. Cliquez sur le document juridique pour lequel vous voulez ajouter ou supprimer des termes et conditions.
4. À gauche, cliquez sur les termes et conditions.
5. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Cliquez sur Nouvelle sélection pour sélectionner les termes et conditions spécifiques ou non à une date à ajouter au document juridique.
 - Cliquez sur l'icône Marquer pour suppression pour sélectionner les termes et conditions que vous voulez supprimer du document juridique.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Les termes et conditions sont ajoutés ou supprimés pour le document juridique.

Remarque : pour plus d'informations sur la définition des termes et conditions spécifiques ou non à une date pour des documents juridiques, consultez le *Manuel d'administration*.

Pièces jointes

Les pièces jointes sont des fichiers électroniques ou des pages URL contenant de la documentation d'aide que vous associez à un objet. Par exemple, vous pouvez ajouter une pièce jointe d'un contrat scanné à l'enregistrement de document juridique qui représente le contrat.

Vous pouvez planifier les types de pièces jointes suivants :

- **URL Web** : fournit un accès direct à la page spécifiée dans l'URL. Lorsque vous ajoutez ce type de pièce jointe, incluez le préfixe `http://` pour que le lien fonctionne correctement.
- **Fichier** : fournit un accès direct à un fichier. Le fichier s'ouvre à l'aide du programme par défaut défini pour ce type de fichier. Lorsque vous créez ce type de pièce jointe, le fichier est copié à partir du système de fichiers vers le système de fichiers d'un serveur CA APM.

Vous pouvez ajouter des pièces jointes aux objets suivants :

- Modèle
- Actif
- Document juridique
- Contact
- Société
- Organisation
- Emplacement

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs pièces jointes à un objet, y compris des feuilles de calcul, des fichiers de traitement de texte et des documents scannés. De plus, vous pouvez ajouter la même pièce jointe portant le même nom à plusieurs enregistrements d'objet. Par exemple, vous pouvez ajouter une pièce jointe d'une facture scannée à tous les actifs répertoriés sur la facture.

Gestion des pièces jointes

Vous pouvez ajouter, mettre à jour et supprimer une pièce jointe pour un objet. Les exemples suivants illustrent la procédure vous permettant de gérer des pièces jointes :

- Vous pouvez joindre une copie scannée d'une facture pour enregistrer tous les actifs répertoriés dans la facture.
- Vous pouvez modifier l'URL d'une copie scannée d'une facture si l'emplacement a changé.

Lorsque vous supprimez une pièce jointe, vous supprimez uniquement la référence à la pièce jointe dans l'enregistrement d'objet. Si la pièce jointe supprimée est un fichier, le fichier est conservé dans le système de fichiers sur le serveur CA APM.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur l'onglet et le sous-onglet facultatif pour accéder à l'objet pour lequel vous voulez gérer des pièces jointes.
2. Recherchez la liste des objets disponibles.
3. Cliquez sur l'objet pour lequel vous voulez gérer des pièces jointes.
4. A gauche, cliquez sur Pièces jointes.
5. **Ajout d'une pièce jointe.** Procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur Nouveau.
 - b. Saisissez les informations requises.
 - c. Dans le champ Chemin d'accès au fichier, sélectionnez un fichier sur votre serveur local, ou entrez l'URL correspondant à la nouvelle pièce jointe. Pour une URL, incluez le préfixe :

http://

Si vous ajoutez une pièce jointe, le fichier sélectionné est copié sur un serveur CA APM. La copie peut tarder un moment. Patientez jusqu'à la fin de la copie du fichier et cliquez sur Enregistrer.

Important : La taille de fichier est limitée par les paramètres d'environnement du produit. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur ou le support CA.

Remarque : Si vous sélectionnez un fichier qui existe sur le serveur, vous êtes invité à écraser le fichier existant. Cliquez sur Oui pour écraser le fichier, sur Non pour utiliser le fichier existant sur le serveur ou sur Annuler pour effacer la sélection de fichier.

6. **Mise à jour d'une pièce jointe.** Procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement pour la pièce jointe.
 - b. Modifiez les informations pour la pièce jointe.

Remarque : Pour une pièce jointe, vous pouvez mettre à jour le nom et la description de l'enregistrement de pièce jointe. Toutefois, pour mettre à jour le fichier d'une pièce jointe, vous devez supprimer l'enregistrement de pièce jointe existant et ajoutez une nouvelle pièce jointe avec un nouveau fichier.
7. **Suppression d'une pièce jointe.** Cliquez sur l'icône Marquer pour suppression à côté de la pièce jointe.
8. Cliquez sur Enregistrer.

La pièce jointe est ajoutée, mise à jour ou supprimée.

Chapitre 5: Gestion des licences logicielles

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Gestion des licences logicielles](#) (page 113)

[Allocations internes de logiciels](#) (page 113)

[Actifs logiciels](#) (page 117)

Gestion des licences logicielles

CA APM offre une meilleure visibilité de l'environnement logiciel de votre organisation grâce au suivi des informations détaillées sur les licences logicielles. Ces informations incluent les allocations internes (emplacements, sociétés, contacts et actifs), l'historique des paiements, les informations d'achat et l'emplacement des contrats de licence (support papier) ou des pièces jointes des documents de licence et de paiement pertinents requis par un audit.

La gestion des licences logicielles dans CA APM implique l'utilisation des objets suivants :

- Allocations internes de logiciels
- Actifs logiciels

Important : Il n'est pas recommandé de gérer des actifs logiciels dans CA APM. Pour profiter des améliorations apportées par cette version, il est recommandé d'utiliser CA SAM pour gérer les actifs logiciels et les licences.

Allocations internes de logiciels

Une *allocation interne de logiciel* décrit l'approbation interne accordée à votre organisation pour utiliser un actif logiciel, comme spécifié dans votre contrat de licence logicielle. Par exemple, une licence peut stipuler que vous pouvez utiliser le logiciel uniquement sur un ordinateur particulier, ou qu'un nombre limité d'utilisateurs peuvent utiliser le logiciel simultanément.

Vous pouvez effectuer le suivi et la maintenance des allocations dans CA APM à l'aide d'un enregistrement d'allocation. Définissez un enregistrement d'allocation pour n'importe quel actif logiciel dans votre référentiel.

CA APM vous permet d'enregistrer une allocation de plusieurs façons :

- Pour un actif logiciel, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer une relation avec un actif matériel sur lequel le logiciel est approuvé en interne à des fins d'utilisation.
- Pour un actif matériel, vous pouvez modifier ou supprimer des informations sur une allocation propre à cet actif matériel.

Remarque : Les allocations internes ne sont pas des restrictions légales. Vous pouvez conserver les informations légales, y compris des contraintes d'utilisation de logiciel, dans des enregistrements de documents juridiques et dans CA SAM.

Informations complémentaires :

[Ajout d'une allocation d'emplacement](#) (page 114)

Ajout d'une allocation d'emplacement

CA APM vous permet d'ajouter des allocations d'emplacements pour répertorier les endroits où votre organisation est autorisée à utiliser un actif logiciel, comme spécifié dans votre contrat de licence logicielle. Par exemple, vous êtes autorisé à utiliser 100 copies de la version 4.0 d'un produit logiciel dans votre bureau d'Amérique du Nord.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Pour ajouter une allocation d'emplacement :

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif logiciel pour lequel vous voulez ajouter une allocation.
4. A gauche, développez Relations et cliquez sur Allocation d'un emplacement.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection pour rechercher et sélectionner un emplacement.
6. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement et entrez des informations sur l'allocation d'emplacement.
7. Cliquez sur Enregistrer.

L'emplacement où votre organisation est autorisée à utiliser en interne l'actif logiciel est ajouté.

Ajout d'une allocation de société

CA APM vous permet d'ajouter des allocations de sociétés pour répertorier les sociétés dans lesquelles votre organisation est autorisée en interne à utiliser un actif logiciel, comme spécifié dans votre contrat de licence logicielle. Par exemple, vous êtes autorisé à utiliser 25 copies de la version 4.0 d'un produit logiciel dans une succursale commerciale.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Pour ajouter une allocation de société :

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif logiciel pour lequel vous voulez ajouter une allocation de société.
4. A gauche, développez Relations et cliquez sur Allocation de société.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection pour rechercher et sélectionner une société.
6. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement et entrez des informations sur l'allocation de la société.
7. Cliquez sur Enregistrer.

La société pour laquelle votre organisation est autorisée à utiliser en interne l'actif logiciel est ajouté.

Ajout d'une allocation de contact

CA APM vous permet d'ajouter une allocation de contact pour répertorier les personnes autorisées en interne à utiliser un actif logiciel, comme spécifié dans votre contrat de licence logicielle. Par exemple, les membres de votre département informatique sont autorisés à utiliser 10 copies de la version 4.0 d'un produit logiciel dans un bureau de développement.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Pour ajouter une allocation de contact :

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif logiciel pour lequel vous voulez ajouter une allocation de contact.
4. A gauche, développez Relations et cliquez sur Allocation de contact.

5. Cliquez sur Nouvelle sélection pour rechercher et sélectionner un contact.
6. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement et entrez des informations sur l'allocation du contact.
7. Cliquez sur Enregistrer.

Le contact approuvé en interne pour utiliser l'actif logiciel est ajouté.

Ajout d'une allocation d'actif

CA APM vous permet d'ajouter des allocations d'actifs pour répertorier les actifs matériels sur lesquels votre organisation est autorisée en interne à utiliser un actif logiciel, comme spécifié dans votre contrat de licence logicielle. Par exemple, les membres de votre département d'informatique sont autorisés à utiliser 10 copies de version 4.0 d'un produit logiciel sur leurs ordinateurs Dell Precision Workstation 410.

Remarque : Vous pouvez afficher un historique d'audit pour cette relation.

Pour ajouter une allocation d'actif :

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif logiciel pour lequel vous voulez ajouter une allocation d'actif.
4. A gauche, développez Relations et cliquez sur Allocation d'actif.
5. Cliquez sur Nouvelle sélection et sélectionnez un autre actif matériel que celui que vous aviez déjà sélectionné.
6. Cliquez sur l'icône Modifier un enregistrement et entrez des informations sur l'allocation de l'actif.
7. Cliquez sur Enregistrer.

L'actif matériel sur lequel votre organisation est autorisée en interne à utiliser l'actif logiciel est ajouté.

Suppression d'une allocation

CA APM vous permet de supprimer les informations d'un enregistrement d'allocation. Par exemple, votre organisation achète Acrobat Adobe Professionnal et alloue en interne les licences à 100 utilisateurs. Un utilisateur n'a pas besoin de licence. Vous supprimez le logiciel de l'ordinateur et supprimez l'allocation. A l'issue de ces étapes, vous pourrez mettre la licence à disposition d'un autre utilisateur dans un nouvel enregistrement d'allocation.

Pour supprimer une allocation :

1. Cliquez sur Actif.
2. Recherchez la liste des actifs disponibles.
3. Cliquez sur l'actif logiciel pour lequel vous voulez supprimer l'allocation.
4. A gauche, développez Relations et cliquez sur le type d'allocation approprié.
La liste des allocations s'affiche.
5. Cliquez sur l'icône Marquer pour suppression situé à côté de l'allocation à supprimer.
6. Cliquez sur Enregistrer.
L'enregistrement d'allocation est supprimé.

Actifs logiciels

CA APM vous permet de suivre et gérer des informations de licence pour des *actifs logiciels* que votre société a le droit d'utiliser. Les champs suivants sur la page Détails de l'actif représentent les informations de licence que vous pouvez gérer pour des actifs logiciels :

- Classe de licence
- Nombre de licences
- Clé de licence
- Durée de licence
- Unités de durée de licence

Vous pouvez définir et maintenir ces informations de licence pour des actifs logiciels uniquement.

Chapitre 6: Gestion des demandes

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Gestion des demandes](#) (page 119)

[Réalisation de demande](#) (page 119)

Gestion des demandes

Vous pouvez automatiser la demande d'actifs informatiques à travers une offre de service renouvelable accessible depuis un catalogue de services. Cette fonction peut augmenter la satisfaction du client et peut standardiser votre base d'actifs et améliorer ainsi les temps de réponse et les niveaux de service.

Utilisez l'intégration de CA APM et CA Service Catalog pour automatiser l'exécution de demandes.

Réalisation de demande

Lorsque CA APM et CA Service Catalog sont intégrés, vous pouvez accomplir la réalisation de demande à l'aide des deux produits. Utilisez la réalisation de demande pour associer des éléments demandés d'une demande de service CA Service Catalog à des actifs CA APM. Pendant le processus d'accomplissement, vous pouvez afficher des actifs qui sont affectés à une demande, affecter des actifs à une demande et supprimer des actifs d'une demande. De plus, vous pouvez refuser l'exécution d'une demande pour des actifs.

Remarque : pour plus d'informations sur la création et la gestion de demandes dans CA Service Catalog, consultez le *Manuel d'intégration CA Service Catalog*.

Informations complémentaires :

[Recherche d'objet](#) (page 135)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

Comment réaliser des demandes de l'inventaire

Lorsque vous intégrez CA Service Catalog à CA APM, vous pouvez associer des actifs à des éléments demandés du catalogue pendant l'exécution des demandes. Pour réaliser des demandes de l'inventaire, procédez comme suit :

1. Dans CA APM, vérifiez que l'utilisateur exécutant la demande appartient à un rôle dans lequel l'accès d'exécution d'actifs est activé.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création de rôles Utilisateur, consultez le *Manuel d'administration*.

2. Dans CA Service Catalog, créez une demande pour un actif.

La demande contient des informations à propos du demandeur et du type d'actif matériel ou logiciel demandé.

3. Dans CA Service Catalog, ouvrez la demande et cliquez sur l'icône d'action en forme de brique d'or associée à la demande.

CA APM s'ouvre et la page Exécution de CA APM s'affiche.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création et la gestion de demandes, consultez le *Manuel d'intégration CA Service Catalog*.

4. Dans CA APM, procédez comme suit :

- a. Recherchez les actifs de la demande d'inventaire que vous voulez exécuter.

- b. Procédez de l'une des manières suivantes :

- [Exécutez la demande d'inventaire pour un actif matériel](#) (page 121).
- [Exécutez la demande d'inventaire pour un actif logiciel](#) (page 122).
- (Facultatif) Refusez [une demande d'inventaire](#) (page 123).
- [Affichez la liste d'actifs](#) (page 123) affectés pour vérifier qu'ils correspondent à la demande.
- (Facultatif) [Supprimez un actif matériel affecté d'une demande d'inventaire](#) (page 124).
- (Facultatif) [Supprimez un actif logiciel affecté d'une demande d'inventaire](#) (page 124).

5. Dans CA Service Catalog, vérifiez le statut de la demande d'inventaire exécutez.

Informations complémentaires :

[Recherche d'objet](#) (page 135)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

Exécution d'une demande d'inventaire pour un actif matériel

Vous pouvez exécuter une demande d'inventaire CA Service Catalog pour que les actifs matériels soient correctement affectés et exécutés. Lorsque vous ouvrez CA APM depuis une demande CA Service Catalog, la page Exécution CA APM s'affiche avec une liste de tous les actifs matériels disponibles dans CA APM.

Remarque : Vérifiez que l'utilisateur accomplissant la demande appartient à un rôle dans lequel l'accès d'exécution d'actifs est activé. Pour plus d'informations sur la création de rôles Utilisateur, consultez le *Manuel d'administration*.

Procédez comme suit:

1. Sur la page Exécution de CA APM, procédez de l'une des manières suivantes pour rechercher un actif :
 - a. Faites défiler la liste de tous les actifs matériels disponibles qui s'affichent dans les résultats de la recherche.
 - b. Spécifiez les critères de recherche et cliquez sur OK.

Une liste des actifs matériels correspondants apparaît dans les résultats de la recherche.
2. Dans les résultats de la recherche, sélectionnez les actifs que vous voulez exécuter.
3. (Facultatif) Dans la zone Modifications d'exécution de la page, procédez à des changements dans les champs de tous les actifs sélectionnés. Par exemple, vous pouvez changer le département, le centre de coûts, le code de grand livre (GL), le contact et l'emplacement pour tous les actifs sélectionnés.
4. Cliquez sur Exécuter.

La demande est exécutée, le statut de la demande est mis à jour dans CA Service Catalog et les informations sur l'actif sont mises à jour dans CA APM.

Informations complémentaires :

[Recherche d'objet](#) (page 135)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

Exécution d'une demande d'inventaire pour un actif logiciel

Vous pouvez exécuter une demande d'inventaire CA Service Catalog afin d'affecter et d'exécuter correctement un actif logiciel. Lorsque vous ouvrez CA APM depuis une demande CA Service Catalog, la page Exécution CA APM s'affiche avec une liste de tous les actifs logiciels disponibles dans CA APM.

Important : Si vous avez implémenté CA SAM, nous vous recommandons de ne pas exécuter de demandes d'actif logiciel dans CA APM. Pour profiter des améliorations apportées par cette version, il est recommandé d'utiliser CA SAM pour gérer les actifs logiciels et les licences.

Remarque : Vérifiez que l'utilisateur accomplissant la demande appartient à un rôle dans lequel l'accès d'exécution d'actifs est activé. Pour plus d'informations sur la création de rôles Utilisateur, consultez le *Manuel d'administration*.

Procédez comme suit:

1. Dans la page Exécution de CA APM, procédez de l'une des manières suivantes pour rechercher un actif logiciel :
 - a. Faites défiler la liste de tous les actifs disponibles qui s'affichent dans les résultats de la recherche.
 - b. Spécifiez les critères de recherche et cliquez sur OK.

Une liste des actifs logiciels correspondants apparaît dans les résultats de la recherche.
2. Dans les résultats de la recherche, cliquez sur l'actif logiciel que vous souhaitez exécuter.

La page Détails de l'actif de l'actif logiciel sélectionné s'affiche.
3. Définissez ou mettez à jour des allocations internes de logiciel pour l'actif logiciel en cliquant sur Allocation d'actif dans le menu Relations.
4. Cliquez sur Nouveau et sélectionnez l'actif matériel que vous voulez associer à l'actif logiciel.
5. Cliquez sur Exécuter et enregistrer.

La demande de logiciel est exécutée, les allocations internes sont enregistrées, le statut de la demande est mis à jour dans CA Service Catalog et les informations sur l'actif sont mises à jour dans CA APM.

Informations complémentaires :

[Recherche d'objet](#) (page 135)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

Refuser une demande d'inventaire

Vous pouvez refuser une demande d'inventaire pour indiquer qu'aucun des actifs demandés ne sera accompli. Lorsque vous ouvrez CA APM depuis une demande CA Service Catalog, la page d'accomplissement CA APM s'affiche avec une liste de tous les actifs disponibles dans CA APM.

Remarque : Vérifiez que l'utilisateur accomplissant la demande appartient à un rôle dans lequel l'accès d'exécution d'actifs est activé. Pour plus d'informations sur la création de rôles Utilisateur, consultez le *Manuel d'administration*.

Sur la page Accomplissement CA APM, cliquez sur Non exécuté depuis l'inventaire.

La demande d'inventaire est refusée et le statut de la demande est mis à jour dans CA Service Catalog.

Informations complémentaires :

[Recherche d'objet](#) (page 135)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

Afficher des actifs affectés à une demande

CA APM vous permet d'afficher tous les actifs actuellement affectés à une demande CA Service Catalog afin que vous puissiez gérer l'exécution de la demande. Lorsque vous ouvrez CA APM depuis une demande CA Service Catalog, la page d'accomplissement CA APM s'affiche avec une liste de tous les actifs disponibles dans CA APM.

Remarque : Vérifiez que l'utilisateur accomplissant la demande appartient à un rôle dans lequel l'accès d'exécution d'actifs est activé. Pour plus d'informations sur la création de rôles Utilisateur, consultez le *Manuel d'administration*.

Pour afficher des actifs affectés à une demande d'inventaire, cliquez sur Actif affecté dans le menu à gauche de la page Accomplissement CA APM.

Une liste de tous les actifs affectés à la demande s'affiche dans les résultats de la recherche.

Informations complémentaires :

[Recherche d'objet](#) (page 135)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

Suppression d'un actif matériel affecté d'une demande d'inventaire

CA APM vous permet de supprimer un actif matériel affecté d'une demande d'inventaire. Par exemple, vous avez un ordinateur portable qui a été ajouté par erreur à une demande et vous devez le supprimer de la demande. Lorsque vous ouvrez CA APM depuis une demande CA Service Catalog, la page Exécution CA APM s'affiche avec une liste de tous les actifs matériels disponibles dans CA APM.

Remarque : Vérifiez que l'utilisateur accomplissant la demande appartient à un rôle dans lequel l'accès d'exécution d'actifs est activé. Pour plus d'informations sur la création de rôles Utilisateur, consultez le *Manuel d'administration*.

Procédez comme suit:

1. Dans la partie gauche de la page Exécution de CA APM, cliquez sur Actif affecté.
Une liste de tous les actifs matériels affectés à la demande apparaît dans les résultats de la recherche.
2. Dans les résultats de la recherche, sélectionnez les actifs que vous voulez supprimer de la demande.
3. (Facultatif) Dans la zone Modifications d'exécution de la page, procédez à des changements dans les champs de tous les actifs sélectionnés. Par exemple, vous pouvez changer le code de grand livre (GL), le centre de coûts, le département, le contact, l'emplacement, etc.
4. Cliquez sur Supprimer l'affectation.
L'actif matériel est supprimé de la demande, le statut de la demande est mis à jour dans CA Service Catalog et les informations sur l'actif sont mises à jour dans CA APM.

Informations complémentaires :

[Recherche d'objet](#) (page 135)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

Suppression d'un actif logiciel affecté d'une demande d'inventaire

CA APM vous permet de supprimer un actif logiciel affecté d'une demande d'inventaire. Par exemple, un package logiciel de graphiques a été ajouté par erreur à une demande et vous supprimez le logiciel de la demande. Lorsque vous ouvrez CA APM depuis une demande CA Service Catalog, la page Exécution CA APM s'affiche avec une liste de tous les actifs logiciels disponibles dans CA APM.

Remarque : Vérifiez que l'utilisateur accomplissant la demande appartient à un rôle dans lequel l'accès d'exécution d'actifs est activé. Pour plus d'informations sur la création de rôles Utilisateur, consultez le *Manuel d'administration*.

Procédez comme suit:

1. Dans la partie gauche de la page Exécution de CA APM, cliquez sur Actif affecté.
Une liste de tous les actifs logiciels affectés à la demande apparaît dans les résultats de la recherche.
2. Dans les résultats de la recherche, sélectionnez les actifs logiciels que vous souhaitez supprimer de la demande.
La page Détails de l'actif de l'actif logiciel sélectionné s'affiche.
3. Supprimez ou mettez à jour des allocations internes de logiciel pour l'actif logiciel en cliquant sur Allocation d'actif dans le menu Relations.
4. Cliquez sur l'icône Supprimer à côté de l'actif que vous avez sélectionné.
5. Cliquez sur Supprimer l'exécution et enregistrer.
L'actif est supprimé de la demande, les allocations internes sont enregistrées, le statut de la demande est mis à jour dans CA Service Catalog et les informations sur l'actif sont mises à jour dans CA APM.

Informations complémentaires :

[Recherche d'objet](#) (page 135)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

Chapitre 7: Historique d'audit

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Historique d'audit](#) (page 127)

[Afficher un historique d'audit de changements d'objet](#) (page 128)

[Afficher un historique d'audit des événements](#) (page 129)

Historique d'audit

L'*historique d'audit* est une liste chronologique des modifications apportées à un enregistrement d'objet au fil du temps. L'audit enregistre tous les changements apportés à chaque champ dans un enregistrement d'objet. CA APM vous permet d'utiliser un historique d'audit pour afficher une liste de tous les changements faits à un enregistrement.

Vous pouvez utiliser un historique d'audit pour afficher les changements apportés à la valeur d'un champ spécifique et voir qui a modifié la valeur. Si un champ contient une entrée ou une valeur incorrecte, utilisez l'historique d'audit pour vérifier la dernière valeur correcte et mettre à jour l'enregistrement d'objet.

Les objets suivants activent l'audit par défaut et sans aucune configuration supplémentaire :

- Modèles (y compris Tarification de modèle)
- Actifs
- Sociétés
- Contacts
- Organisations
- Emplacements
- Sites
- Documents juridiques (y compris les termes et conditions)
- Actifs juridiques (y compris les termes et conditions)
- Coûts
- Paiements
- Relations
- Configurations d'actifs (modèles et actifs)
- Allocations internes de logiciels (emplacements, sociétés, contacts et actifs)

Informations complémentaires :

[Recherche d'objet](#) (page 135)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

Afficher un historique d'audit de changements d'objet

CA APM vous permet d'afficher un historique d'audit pour un enregistrement d'objet pour voir une liste de tous les changements qui ont été apportés à l'enregistrement. L'historique d'audit conserve et affiche les informations historiques pour que vous soyez conscient de tous les changements qui ont été apportés à l'objet.

Exemple : vérifier l'historique d'audit pour changer le centre de coûts

Dans cet exemple, un responsable de ligne découvre que le département qui reçoit la facture de l'ordinateur portable n'est pas le bon. Le responsable de ligne examine la situation et détermine que l'ordinateur portable est affecté au centre de coûts incorrect. Pour comprendre comment cette erreur s'est produite, le responsable de ligne configure et filtre les critères et les résultats de recherche d'historique d'audit pour inclure l'ordinateur portable dans le centre de coûts. Le responsable de ligne vérifie l'historique d'audit pendant une période spécifique pour déterminer si la valeur de centre de coûts a été changée et par qui. Le responsable de ligne contacte le responsable des actifs pour modifier la valeur du centre de coûts par la valeur correcte.

Pour afficher un historique d'audit de changements d'objet

1. Cliquez sur l'onglet et le sous-onglet facultatif pour accéder à l'objet pour lequel vous voulez afficher un historique d'audit.
2. Recherchez la liste des objets disponibles.
3. Cliquez sur l'objet dans les résultats de la recherche pour lequel vous voulez afficher un historique d'audit.
4. Cliquez sur Afficher l'historique d'audit.

Remarque : pour afficher l'historique d'audit pour une relation, sélectionnez la relation (par exemple Partitions d'image), cliquez sur l'icône Modification de l'enregistrement et cliquez sur Afficher l'historique d'audit.

Tous les changements apportés à l'enregistrement d'objet s'affichent.

5. (Facultatif) Effectuez l'une des étapes suivantes dans la zone Critères de recherche de la page pour filtrer les résultats de la recherche d'historique d'audit :

- a. Sélectionnez un champ spécifique dans la liste déroulante Champ cible et cliquez sur Aller.

Les Résultats de la recherche sont limités au champ que vous sélectionnez. De plus, les champs d'audit standard s'affichent pour identifier l'utilisateur qui a changé le champ, le type de changement (insertion, mise à jour, etc) et la date du changement.

- b. Cochez la case Surligner les modifications et cliquez sur Aller.

Les Résultats de la recherche surlignent les changements dans les lignes contiguës. Vous pouvez utiliser cette case avec un champ spécifique dans la liste déroulante Champ cible pour identifier des changements de niveau de champ que vous devrez peut-être corriger.

6. Exportez l'historique d'audit vers un fichier CSV ou cliquez sur le lien hypertexte pour retourner aux informations d'objet.

Informations complémentaires :

[Recherche d'objet](#) (page 135)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

Afficher un historique d'audit des événements

CA APM vous permet d'afficher un historique d'audit de tous les événements créés pour un objet. Par exemple, vous définissez un événement de date dans le champ Date de fin pour un document juridique et une notification pour l'événement est envoyée à la personne appropriée le 01/03/10. L'historique d'audit conserve l'historique des événements pour un objet et affiche ces informations pour que vous soyez conscient de tous les événements créés pour l'objet.

Pour afficher un historique d'audit d'événements

1. Cliquez sur l'onglet et le sous-onglet facultatif pour accéder à l'objet pour lequel vous voulez afficher un historique d'audit.
2. Recherchez la liste des objets disponibles.

3. Cliquez sur l'objet dans les résultats de la recherche pour lequel vous voulez afficher un historique d'audit.
4. Cliquez sur Afficher l'historique d'audit.
Tous les changements apportés à l'enregistrement d'objet s'affichent.
5. Dans les résultats d'historique d'audit, cliquez sur l'icône dans la colonne Historique d'événement.
Tous les événements et leurs [statuts associés](#) (page 130) créés pour l'enregistrement d'audit sont affichés.

Informations complémentaires :

[Recherche d'objet](#) (page 135)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

Statut d'événement

Lorsque vous [affichez un historique d'audit d'événements](#) (page 129), vous pouvez voir le statut associé pour chaque événement.

Statut d'événement	Description
Non traité	CA APM a créé l'événement, mais l'événement n'a pas été traité pour mapper les attributs de processus de flux de travaux pour des notifications dans CA Process Automation.
Démarré	Le mappage pour les attributs de processus de flux de travaux dans CA Process Automation est terminé et le processus de notification associé pour l'événement a démarré.
En cours	Le processus de notification CA Process Automation pour l'événement est en cours.
Terminé	Le processus de notification CA Process Automation pour l'événement est terminé.
Échec	Le processus de notification CA Process Automation pour l'événement a échoué.
Interrompu	Le processus de notification CA Process Automation pour l'événement est arrêté.

Chapitre 8: Génération de rapports

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Rapports de rapprochement](#) (page 131)

Rapports de rapprochement

Utilisez les rapports de rapprochement pour afficher les informations suivantes et vous aider à gérer vos actifs informatiques d'après vos pratiques d'activité professionnelle :

Remarque : vos autorisations de sécurité déterminent les données de client hébergé que vous affichez lorsque vous générez des rapports. Si vous avez accès à plusieurs clients hébergés, vous voyez les données pour tous les clients hébergés auxquels vous avez accès. Si vous avez accès à un seul client hébergé, vous voyez uniquement les données pour ce client hébergé.

- Actifs détenus qui ont été rapprochés pour un actif détecté, y compris les enregistrements d'inventaire détectés et les enregistrements de détection réseau.
- Actifs facturés (c'est-à-dire un actif actif ou reçu présentant un code facture valide) qui ne sont pas mis en correspondance avec un enregistrement de détection.
- Actifs détectés non rapprochés à un actif détenu.
- Actifs détectés non traités à cause de données manquantes ou non valides.
- Nombres de volume de données de détection actuel.
- Les actifs détenus sont mis en correspondance avec des enregistrements de détection.
- Les actifs détenus qui ne sont pas mis en correspondance avec des enregistrements de détection.
- Correspondances entre des données de détection réseau et des données de détection d'agent.
- Le chiffre d'affaires potentiel perdu, y compris des actifs n'étant pas facturés mais détectés. Ce rapport expose le chiffre d'affaires potentiel d'après le nombre d'actifs facturés. Utilisez les informations dans ce rapport pour fournir la preuve qu'un actif est actif et détecté.
- Enregistrements de détection réseau qui n'ont pas été mis en correspondance avec un inventaire détecté correspondant. La détection réseau fournit des données limitées pour identifier un actif sur le réseau. La détection fournit des informations matérielles et logicielles détaillées à propos d'un actif.

Générer un rapport

Les rapports CA APM vous apportent une vue détaillée de vos actifs détenus et détectés pour faciliter le rapprochement.

Important : Si vous envisagez d'ajouter à votre référentiel à l'aide de Importateur de données les actifs détectés qui ne sont mis en correspondance avec aucun de vos actifs détenus, sélectionnez un client hébergé unique lorsque vous générez le rapport approprié.

Pour générer un rapport

1. Connectez-vous à BusinessObjects Enterprise InfoView.
Le volet de Rapports s'ouvre.
2. Cliquez sur Liste de documents.
3. Développez Dossiers Publics, et Rapports CA.
4. Cliquez sur CA ITAM.
5. Double-cliquez sur l'icône à gauche du rapport que vous voulez générer.
6. Entrez les critères de recherche pour le rapport.
7. Cliquez sur Exécuter une demande.

Supprimer la liste déroulante des clients hébergés

Un utilisateur appartenant à plus d'un client hébergé peut sélectionner un client hébergé dans une liste déroulante lorsqu'il génère un rapport. Vous pouvez supprimer la liste déroulante des clients hébergés pour ne pas devoir sélectionner un client hébergé lorsque vous générez un rapport.

Pour supprimer la liste déroulante des clients hébergés

1. Connectez-vous à BusinessObjects Enterprise InfoView.
Le volet de Rapports s'ouvre.
2. Cliquez sur Liste de documents.
3. Développez Dossiers Publics, et Rapports CA.
4. Cliquez sur CA ITAM.
Tous les rapports CA APM s'affichent.
5. Cliquez avec le bouton droit sur le rapport pour lequel vous voulez supprimer la liste déroulante des clients hébergés et sélectionnez Modifier.
La boîte de dialogue Invites s'affiche.
6. Cliquez sur Annuler.

7. Cliquez sur Modifier la demande.
8. Au bas de la page dans la zone Filtres de demande, cliquez avec le bouton droit sur le filtre Client hébergé - Obligations multiples et sélectionnez Supprimer.
9. Répétez l'étape précédente pour tous les onglets. Les onglets s'affichent en dessous la zone Filtres de demande de la page.

Remarque : tous les rapports CA APM, sauf le rapport Mesures de rapprochement, comportent une seule instance du filtre Client hébergé - Obligations multiples. Le rapport Mesures de rapprochement a six instances du filtre Client hébergé - Obligations multiples sur différents onglets que vous devez supprimer. Supprimez toutes les instances du filtre dans le rapport pour les valeurs sélectionnées et les onglets Chaînes de rapport.

10. Cliquez sur Modifier le rapport.
11. Cliquez sur l'icône Enregistrer.
12. Enregistrez le rapport dans le même emplacement dans lequel le rapport est ouvert.
13. Lorsque vous y êtes invité, cliquez sur Oui pour remplacer le rapport existant.
14. Cliquez sur l'icône Fermer le document.

Lorsque vous générez le rapport, on ne vous demande pas de sélectionner un client hébergé.

Chapitre 9: Recherche

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Recherche d'objet](#) (page 135)
[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)
[Changement en série de résultats de recherche](#) (page 155)
[Comment configurer des recherches](#) (page 157)
[Dépannage de la sécurité de la recherche](#) (page 168)

Recherche d'objet

Un *objet* représente quelque chose que vous enregistrez et suivez dans votre référentiel. Les objets principaux dans CA APM sont des modèles, des actifs, des documents juridiques, des contacts, des sociétés, des organisations, des emplacements et des sites. À tout temps, vous pouvez rechercher des objets dans le référentiel à gérer. Vous pouvez également rechercher dans l'historique d'audit pour voir tous les changements apportés à un enregistrement d'objet.

Par exemple, vous pouvez rechercher des objets pour les raisons suivantes :

- Rechercher un modèle pour que vous puissiez définir un actif depuis le modèle.
- Rechercher un actif pour que vous puissiez définir un contact du service de support pour l'actif.
- Rechercher un actif d'une demande d'inventaire que vous voulez accomplir.
- Rechercher un contrat légal pour que vous puissiez définir des termes et conditions pour le contrat.
- Rechercher dans l'historique d'audit pour que vous puissiez voir lorsque le centre de coûts pour un ordinateur portable a été modifiée, et par qui.

D'après les critères de recherche que vous spécifiez, une liste d'objets correspondants s'affichent dans les résultats de la recherche.

La plupart du temps, les objets que vous voulez afficher ou mettre à jour s'affichent avec la recherche par défaut fournie à chaque objet. Ce type de recherche est destiné au moment où vous voulez localiser un enregistrement unique à mettre à jour dans une liste simple d'objets. Par exemple, vous pouvez entrer le numéro de série lorsque vous recherchez un ordinateur portable pour trouver l'ordinateur portable correspondant au numéro de série.

Lorsque vous effectuez une recherche, vous pouvez utiliser des [opérateurs de recherche](#) (page 141) et des [connecteurs de recherche](#) (page 142) pour préciser vos recherches et obtenir des résultats plus utiles.

Informations complémentaires :

[Supprimer une recherche](#) (page 146)
[Mettre à jour une recherche](#) (page 144)
[Rechercher des objets à l'aide d'une recherche enregistrée](#) (page 145)
[Enregistrer une recherche](#) (page 143)
[Trier les résultats de la recherche](#) (page 143)
[Comment configurer des recherches](#) (page 157)
[Copier une recherche](#) (page 145)
[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

Astuces de recherche

Utilisez les informations et les techniques suivantes pour rendre vos recherches plus efficaces :

- **Simplicité.** Par exemple, si vous recherchez un actif ou un modèle spécifique et si le nom est disponible, entrez le nom. Si vous avez d'autres informations pour identifier l'objet, comme le numéro de série pour un actif, entrez ce numéro. Ces informations supplémentaires augmentent la possibilité que votre recherche renvoie l'objet que vous voulez.
- **Etendez la recherche avec un caractère générique.** Utilisez l'astérisque (*) ou le signe de pourcentage (%) pour remplacer une série de caractères dans votre chaîne de recherche pour renvoyer des résultats de la recherche. Utilisez autant de caractères génériques dans votre chaîne de recherche que vous le souhaitez. Par exemple, entrez *S** ou *S%* lorsque vous recherchez des contacts par nom pour trouver des contacts ayant le nom Sanders, Shelley, Smith, Spencer, Solomon, etc. Entrez *Ecran Dell ** lorsque vous recherchez des actifs par nom pour trouver une taille d'écran Dell ; Dell 19", Dell 21", Dell 30", etc.
- **Les recherches ne sont pas sensibles à la casse.** Vous pouvez ignorer les majuscules dans vos recherches. Par exemple, une recherche de société pour *Société de gestion de documents* renvoie les mêmes résultats que pour *société de gestion de documents*.
- **Les titres de recherche sont uniques pour chaque client hébergé.** Lorsque vous enregistrez une recherche et spécifiez un titre, le titre doit être unique dans un client hébergé. Vous ne pouvez pas enregistrer une recherche avec le même titre chez un client hébergé unique.

- **Si vous obtenez trop ou trop peu de résultats de recherche** et ne trouvez pas l'objet, essayez les propositions suivantes :
 - Utilisez des critères de recherche différents. Par exemple, au lieu de rechercher un contact par nom, recherchez son prénom, son département, son ID d'utilisateur ou son emplacement.
 - Les [opérateurs](#) (page 141) et les [connecteurs](#) (page 142) permettent d'augmenter ou de diminuer le nombre d'objets retournés dans les résultats.
 - Vérifiez que vous avez écrit le nom de l'objet correctement et entré tout critère de recherche supplémentaire correctement.
- **Etendez votre recherche avec des critères de case à cocher.** Incluez des champs de case à cocher comme Inactif dans vos recherches. Par exemple, recherchez tous les actifs inactifs et générez un rapport pour l'analyse de gestion. Vous pouvez également rechercher tous les actifs inactifs afin de les activer.
- **Etendez votre recherche à plusieurs familles d'actifs et types de modèles juridiques.** Effectuez vos recherches dans plusieurs familles d'actifs et types de modèles juridiques. Par exemple, recherchez un modèle spécifique aussi bien dans le matériel que dans les logiciels, ou recherchez un document juridique sous un contrat de service et un ajout de logiciel.
- **Recherches non valides.** Vous pouvez utiliser la liste déroulante Non valide lorsque vous gérez des recherches pour afficher ou masquer des recherches non valides. Une recherche devient non valide lorsque votre administrateur CA APM configure l'interface utilisateur et limite l'accès aux champs qu'une recherche utilise ou supprime un champ étendu qu'une recherche utilise. Si vous avez une recherche que vous ne pouvez pas utiliser à cause de restrictions de sécurité, contactez votre administrateur CA APM pour obtenir de l'aide.
- [Triez les résultats de la recherche](#) (page 143) pour trouver plus facilement des informations.
- [Enregistrez une recherche](#) (page 143) que vous utilisez fréquemment pour que vous ne deviez pas entrer les critères de recherche chaque fois que vous utilisez la recherche.
- [Copiez une recherche](#) (page 145) et utilisez-la comme modèle pour créer une autre recherche qui est similaire.
- [Exportez des résultats de la recherche](#) (page 146) pour les utiliser dans des tableurs ou des rapports.
- [Configurez vos recherches](#) (page 157).

Sécurité de la recherche

Les recherches par défaut vous permettent de trouver des objets dans le référentiel. Par exemple, utilisez les recherches par défaut pour retrouver des actifs, des modèles, des contacts, etc. La sécurité des recherches par défaut les rend disponibles à tous les utilisateurs et toutes les configurations. Vous pouvez utiliser ces recherches pour créer des recherches supplémentaires *définies par l'utilisateur*.

Tenez compte des informations de sécurité suivantes pour des recherches définies par l'utilisateur :

- Tous les utilisateurs affectés à un rôle et une configuration peuvent accéder aux recherches par défaut ainsi qu'aux recherches définies par un utilisateur et affectées au rôle et à la configuration. Toutefois, les résultats de la recherche que vous voyez pour les recherches par défaut n'affichent pas d'informations et de champs que votre administrateur CA APM masque et sécurise.
- Lorsque vous configurez l'interface utilisateur et limitez l'accès à un champ qu'une recherche utilise ou supprimez un champ étendu qu'une recherche utilise, la recherche est non valide. Par conséquent, la recherche n'est disponible pour aucun utilisateur associé au rôle et à la configuration.
- Les recherches non valides et actives apparaissent ensemble lorsque vous gérez des recherches. Lorsque vous essayez d'utiliser une recherche non valide, vous recevez un message. Vous devriez contacter votre administrateur CA APM pour résoudre le problème de la recherche non valide et la rendre à nouveau valide.
- Lorsqu'une recherche devient non valide, vous ne pouvez avoir aucune recherche par défaut. Lorsque vous essayez d'effectuer une recherche, vous recevez un message. Vous devriez contacter votre administrateur CA APM pour avoir une recherche par défaut affectée ou vous pouvez enregistrer une nouvelle recherche et définir la recherche comme votre recherche par défaut.

Exemple : affinez les recherches d'actifs par centre de coûts et par code du grand livre

Dans cet exemple, un actif de votre organisation est affecté à un centre de coûts et un code de grand livre particuliers. Ces informations sont utilisées pour identifier le département responsable des dépenses et pour attribuer les coûts des déblocages de commandes, des livraisons et des factures de paiement. Ces informations sont confidentielles et ne doivent pas être disponibles à tous les utilisateurs qui cherchent des actifs dans votre référentiel.

Vous pouvez copier la recherche d'actif par défaut et configurer la recherche en ajoutant le centre de coûts et le code du grand livre aussi bien aux critères de recherche qu'aux résultats de la recherche. Lorsque vous enregistrez la nouvelle recherche configurée, vous affectez la recherche à uniquement ces individus dans votre département Achats et Finances (c'est-à-dire, les utilisateurs affectés au rôle Utilisateur Finances). Les utilisateurs dans le rôle Utilisateur Finances peuvent maintenant rechercher et trouver des actifs d'après le centre de coûts et le code du grand livre. Les utilisateurs non affectés à ce rôle ne peuvent pas chercher un actif à l'aide de ces informations.

Informations complémentaires :

[Recherche d'objet](#) (page 135)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Exportation des résultats de la recherche](#) (page 146)

[Dépannage de la sécurité de la recherche](#) (page 168)

Recherche d'objets

À tout temps, vous pouvez rechercher des objets dans le référentiel à gérer. Par exemple, vous pouvez rechercher un modèle et définir un actif depuis le modèle. D'après les critères de recherche que vous spécifiez, une liste de modèles correspondants s'affichent dans les résultats de la recherche.

Pour rechercher des objets

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. Dans la zone Critères de recherche, spécifiez les critères de recherche.

3. (Facultatif) Dans la zone Critères de recherche, cliquez sur Avancé.
4. Cliquez sur l'icône Modifier pour spécifier les critères de recherche :

Parenthèse gauche

Détermine si les parenthèses gauches sont utilisées pour regrouper des critères de recherche et contrôler la logique de la recherche. Par exemple, vous pouvez cocher cette case pour rechercher des actifs dans lesquels le nom d'actif est OE001 ou dans lesquels la famille d'actifs est Ordinateur le nom d'actif est Dell.

Opérateur

Détermine les [opérateurs de recherche](#) (page 141) standard à utiliser pour trouver des objets. Par exemple, vous pouvez rechercher des actifs dans lesquels le nom d'actif est plus grand que OE001 et la famille d'actifs est Ordinateur.

Valeur

Détermine la valeur de champ spécifique que vous voulez trouver. Par exemple, vous pouvez rechercher un actif dans lequel le nom d'actif est OE001.

Remarque : lorsque vous introduisez une valeur de recherche combinée aux opérateurs Like ou Not Like, vous pouvez utiliser tous les caractères génériques pris en charge pour développer votre recherche.

Parenthèse droite

Détermine si les parenthèses droites sont utilisées pour regrouper des critères de recherche et contrôler la logique de la recherche. Par exemple, vous pouvez chercher des actifs dont le nom est OE001 ou dont la famille d'actifs est Ordinateur et le nom d'actif est Dell.

Connecteur

Détermine les [connecteurs](#) (page 142) standard à utiliser pour trouver des objets. Par exemple, vous pouvez chercher des actifs dont le nom est OE001 ou dont la famille d'actifs est Ordinateur et le nom d'actif est Dell.

5. Cliquez sur l'icône Terminer pour accepter les modifications de vos critères de recherche.
6. Cliquez sur OK.

Une liste des objets correspondants s'affiche dans les résultats de la recherche.

Informations complémentaires :

[Supprimer une recherche](#) (page 146)

[Mettre à jour une recherche](#) (page 144)

[Exporter des résultats de la recherche vers un fichier CSV \(sur demande\)](#) (page 150)

[Rechercher des objets à l'aide d'une recherche enregistrée](#) (page 145)

[Enregistrer une recherche](#) (page 143)

[Trier les résultats de la recherche](#) (page 143)

[Comment configurer des recherches](#) (page 157)

[Copier une recherche](#) (page 145)

Opérateurs de recherche

Lorsque vous recherchez des objets, CA APM vous permet d'utiliser les opérateurs de recherche standard suivants pour trouver des objets dans le référentiel :

Opérateur	Description
Égal	Recherchez des objets ayant la valeur exacte spécifiée.
Non égal	Recherchez des objets ne correspondant pas à la valeur spécifiée.
Supérieur à	Recherchez des objets supérieurs à la valeur spécifiée.
Supérieur ou égal à	Recherchez des objets supérieurs ou égaux à la valeur spécifiée.
Inférieur à	Recherchez des objets inférieurs à la valeur spécifiée.
Inférieur ou égal à	Recherchez des objets inférieurs ou égaux à la valeur spécifiée.
Comme	<p>(Similaire) Recherchez des objets qui correspondent à la valeur spécifiée. Lorsque vous utilisez l'opérateur de recherche Comme, le caractère générique % est ajouté après les caractères que vous entrez et recherche tous les objets qui commencent par les caractères. Vous pouvez également ajouter le caractère générique % avant les caractères pour rechercher tous les objets qui finissent par les caractères spécifiés.</p> <p>Remarque : lorsque vous introduisez une valeur de recherche combinée aux opérateurs Not ou Not Like, vous pouvez utiliser tous les caractères génériques (page 136) pris en charge pour développer votre recherche.</p>

Opérateur	Description
Pas comme	<p>(Non similaire) Recherchez des objets qui ne correspondent pas à la valeur spécifiée. Lorsque vous utilisez l'opérateur de recherche Pas comme, le caractère générique % est inséré après les caractères que vous entrez et recherche tous les objets qui ne commencent pas par les caractères. Vous pouvez également insérer le caractère générique % avant les caractères pour rechercher tous les objets qui ne finissent pas par les caractères spécifiés.</p> <p>Remarque : lorsque vous introduisez une valeur de recherche combinée aux opérateurs Not ou Not Like, vous pouvez utiliser tous les caractères génériques (page 136) pris en charge pour développer votre recherche.</p>

Connecteurs de recherche

Lorsque vous cherchez des objets, CA APM vous permet d'utiliser les connecteurs standard suivants ET / OU pour se connecter à des chaînes de recherche et trouver des objets dans le référentiel.

ET

La recherche doit satisfaire les critères aussi bien du champ de recherche actuel que du champ de recherche suivant.

OU

La recherche doit satisfaire les critères du champ de recherche actuel ou du champ de recherche suivant.

Trier les résultats de la recherche

CA APM vous permet de trier les résultats de la recherche pour vous aider à trouver les informations dans vos résultats de recherche. Par exemple, vous pouvez trier les résultats dans l'ordre croissant par famille d'actifs pour trouver des actifs dans la famille d'actifs matériels d'abord, puis par actifs dans la famille de logiciels.

Pour trier les résultats de la recherche

1. Recherchez des objets.

Les résultats de la recherche s'affichent.

2. Dans la zone Résultats de la recherche, cliquez sur l'icône appropriée à côté d'un en-tête de colonne.

Les résultats de tri s'affichent dans l'ordre croissant ou décroissant.

Remarque : vous pouvez étendre le tri par défaut d'une colonne unique en [ajoutant des champs de tri](#) (page 167).

Enregistrer une recherche

CA APM vous permet d'enregistrer une recherche que vous utilisez fréquemment pour que vous ne deviez pas entrer les critères de recherche chaque fois que vous utilisez la recherche. Par exemple, vous pouvez enregistrer une recherche pour trouver des actifs par nom d'actif, famille d'actifs, modèle, centre de coûts et date de création.

Pour enregistrer une recherche

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.

2. À gauche, cliquez sur Nouvelle recherche.

La boîte de dialogue Ajouter des champs s'affiche.

3. Spécifiez les champs à afficher dans les critères de recherche et les résultats.

Remarque : lorsque vous recherchez dans plusieurs familles d'actifs et types de modèles juridiques, seuls les actifs, les modèles et les documents juridiques pour les familles et les types de modèles sélectionnés s'affichent dans les résultats de la recherche.

4. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : DÉSACTIVÉE.

La configuration de la recherche est terminée.

5. Dans la zone Détails de la recherche de la page, spécifiez les informations pour identifier la recherche de manière unique.

Remarque : Lorsque vous enregistrez une recherche et spécifiez un titre, le titre doit être unique dans un client hébergé. Vous ne pouvez pas enregistrer une recherche avec le même titre chez un client hébergé unique.

6. Dans la zone Recherche sécurisée de la page, sélectionnez les rôles Utilisateur pour lesquels la recherche est disponible. Les rôles vous permettent de mettre la recherche à la disposition de tous les utilisateurs ayant les rôles que vous sélectionnez. Les administrateurs peuvent également sélectionner des configurations spécifiques pour la recherche.

Remarque : si vous ne sélectionnez ni un rôle ni de configuration, la recherche est disponible pour l'utilisateur actuel.

7. Cliquez sur Enregistrer.

La recherche est enregistrée et disponible pour des recherches futures.

Mettre à jour une recherche

CA APM vous permet de modifier les critères de recherche dans une recherche enregistrée. Par exemple, vous pouvez ajouter l'ID de contact à une recherche d'actif enregistrée.

Pour mettre à jour une recherche enregistrée

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur la recherche à mettre à jour.
4. Mettez à jour les critères de recherche.
5. (Facultatif) Dans la zone Recherche sécurisée de la page, sélectionnez les rôles Utilisateur pour lesquels la recherche est disponible. Les rôles vous permettent de mettre la recherche à la disposition de tous les utilisateurs ayant les rôles que vous sélectionnez. Les administrateurs peuvent également sélectionner des configurations spécifiques pour la recherche.

Remarque : si vous ne sélectionnez ni un rôle ni de configuration, la recherche est disponible pour l'utilisateur actuel.

6. Cliquez sur Enregistrer.

Les mises à jour de la recherche sont enregistrées et disponibles pour les recherches futures.

Rechercher des objets à l'aide d'une recherche enregistrée

CA APM vous permet de rechercher des objets à l'aide d'une recherche enregistrée. Par exemple, vous pouvez utiliser une recherche d'actif hebdomadaire enregistrée pour trouver tous les actifs qui ont été ajoutés pendant la semaine dernière.

Pour rechercher des objets à l'aide d'une recherche enregistrée

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur la recherche à utiliser.
4. Cliquez sur OK.

Une liste des objets correspondants s'affiche dans les résultats de la recherche.

Copier une recherche

CA APM vous permet de copier une recherche enregistrée et de l'utiliser comme modèle pour créer une autre recherche qui est similaire. Par exemple, vous pouvez copier la recherche d'actif par défaut et ajouter la date de création d'actif et l'ID d'utilisateur de la personne qui a créé l'actif.

Pour copier une recherche

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur la recherche à copier.
4. Cliquez sur Copier.

Une nouvelle recherche est créée d'après la recherche copiée.

5. Modifiez les informations pour la nouvelle recherche copiée.
6. (Facultatif) Dans la zone Recherche sécurisée de la page, sélectionnez les rôles Utilisateur pour lesquels la recherche est disponible. Les rôles vous permettent de mettre la recherche à la disposition de tous les utilisateurs ayant les rôles que vous sélectionnez. Les administrateurs peuvent également sélectionner des configurations spécifiques pour la recherche.

Remarque : si vous ne sélectionnez ni un rôle ni de configuration, la recherche est disponible pour l'utilisateur actuel.

7. Cliquez sur Enregistrer.

La recherche est enregistrée et disponible pour des recherches futures.

Supprimer une recherche

CA APM vous permet de supprimer une recherche enregistrée dont vous n'avez pas besoin. Vous ne pouvez pas supprimer les recherches par défaut fournies par le produit.

Pour supprimer une recherche enregistrée

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur la recherche que vous voulez supprimer.
4. Cliquez sur Supprimer et confirmez que vous voulez supprimer la recherche.
La recherche est supprimée.

Exportation des résultats de la recherche

CA APM vous permet d'exporter les résultats d'une recherche d'objet, d'exécution d'actifs et d'historique d'audit pour que vous puissiez créer des rapports sur les résultats de la recherche et les analyser. Par exemple, le responsable des actifs, le responsable des achats et le responsable des installations requièrent un rapport hebdomadaire qui répertorie tous des actifs qui ont été ajoutés pendant la semaine dernière. D'après cette condition, l'administrateur configure la recherche pour renvoyer la liste des actifs et planifie la recherche et l'exportation vers le processus à 22 heures, chaque vendredi. Après les processus de recherche et d'exportation, les gestionnaires reçoivent une notification par courriel qui inclut un lien vers le rapport hebdomadaire.

Vous pouvez exporter les résultats d'une recherche aux formats suivants :

- [fichier CSV](#) (page 147)
- [Vue de base de données](#) (page 148)

Vous pouvez planifier une recherche et une exportation pour un moment précis et notifier automatiquement des contacts par courriel pour qu'ils puissent accéder aux toutes dernières informations.

Informations complémentaires :

[Comment conserver et supprimer les résultats de la recherche](#) (page 154)

[Fonctionnement de l'exportation des résultats de la recherche](#) (page 149)

Exportation en fichier CSV

Lorsque vous exportez des résultats de la recherche vers un fichier CSV, l'exportation inclut les données actuelles trouvées par la recherche. CA APM vous permet d'utiliser les méthodes suivantes pour exporter à un fichier au format CSV :

- [Exportation à la demande](#) (page 150) d'une recherche en temps réel. Ce type de recherche inclut des données actuelles.
- Exportation planifiée d'une recherche enregistrée. Ce type de recherche inclut des données actuelles trouvées à chaque fois que vous utilisez la recherche d'après la planification.

Exemple : exporter une recherche de nouveaux actifs vers un fichier CSV

Dans cet exemple, une société ajoute de nouveaux actifs à son référentiel toutes les semaines. Le responsable des actifs, le responsable des achats et le responsable des installations requièrent un rapport hebdomadaire qui répertorie tous des actifs qui ont été ajoutés pendant la semaine dernière. D'après cette condition, l'administrateur configure la recherche pour renvoyer la liste des actifs et planifie la recherche et l'exportation vers le processus à 22 heures, chaque vendredi. Après les processus de recherche et d'exportation, les gestionnaires reçoivent une notification par courriel qui inclut un lien vers le rapport hebdomadaire.

Informations complémentaires :

[Comment conserver et supprimer les résultats de la recherche](#) (page 154)

[Fonctionnement de l'exportation des résultats de la recherche](#) (page 149)

Exportation de vue de base de données

Lorsque vous exportez des résultats de recherche vers une vue de base de données, l'exportation contient l'instruction SQL qui définit les colonnes et les données dans la recherche. La vue ne collecte pas de données jusqu'à ce que vous (ou une application externe) accédiez et utilisiez la vue dans la base de données.

Vous pouvez planifier l'exportation d'une recherche enregistrée vers une vue de base de données.

Exemple : exporter une recherche d'actifs arrivant à expiration vers une vue de base de données

Dans cet exemple, une société développe une application de tableau de bord externe qui surveille l'affectation d'actifs. Le responsable des actifs affiche le tableau de bord quotidiennement pour vérifier que les actifs arrivant à expiration sont affectés correctement, réaffectés, supprimés ou renvoyés au fournisseur. La société veut configurer l'application de tableau de bord pour afficher des données d'actif CA APM.

En se basant sur cette configuration requise, l'administrateur configure la recherche pour afficher la liste d'actifs arrivant à expiration et leur statut, et exporte les résultats de la recherche vers une vue de base de données. L'administrateur planifie chaque semaine le processus de recherche et d'exportation. L'application de tableau de bord externe accède à la vue de base de données pour rassembler les données d'actif et le responsable des actifs affiche les données dans le tableau de bord externe.

Informations complémentaires :

[Comment conserver et supprimer les résultats de la recherche](#) (page 154)

[Fonctionnement de l'exportation des résultats de la recherche](#) (page 149)

Fonctionnement de l'exportation des résultats de la recherche

Lorsque vous exportez des résultats de recherche vers un *fichier CSV*, le processus est généralement le suivant :

1. L'utilisateur définit une nouvelle recherche et exporte les résultats ou il accède à une recherche enregistrée existante et planifie l'exportation.
2. Les processus de recherche et les résultats contiennent des données actuelles.

Remarque : les résultats pour une recherche planifiée et l'exportation incluent uniquement les résultats trouvés par la recherche et l'exportation actuelles. Si vous modifiez la recherche ou une partie des critères d'exportation, vous ne verrez pas les nouveaux résultats de la recherche jusqu'à la prochaine exécution du processus de recherche et d'exportation. Par exemple, si vous modifiez le champ Exporter le format d'un fichier CSV avec des en-têtes de colonnes vers une vue de base de données ou le champ Fréquence de la planification d'exportation, vous n'affichez pas les modifications dans la recherche et l'exportation actuelles.

3. Les données de résultats de la recherche sont enregistrées dans un fichier CSV. Les étiquettes d'en-tête de colonne dans le fichier CSV (si demandé avec l'exportation) correspondent aux étiquettes d'en-tête de colonne des résultats de la recherche. Si l'utilisateur a configuré les étiquettes d'en-tête de colonne par défaut dans les résultats de la recherche, les étiquettes configurées sont incluses dans le fichier CSV.
4. Une notification par courriel est envoyée aux utilisateurs affectés à la recherche. Le courriel inclut un lien vers le fichier CSV.

Lorsque vous exportez des résultats de recherche vers une *vue de base de données*, le processus est généralement le suivant :

1. L'utilisateur a accès à une recherche enregistrée existante et planifie l'exportation.
2. La recherche est effectuée et la vue de base de données est exportée. Les étiquettes d'en-tête de colonne dans la vue de base de données correspondent aux étiquettes d'en-tête de colonne des résultats de la recherche. Si l'utilisateur a configuré les étiquettes d'en-tête de colonne par défaut dans les résultats de la recherche, les étiquettes configurées sont incluses dans la vue de base de données.

Remarque : les résultats pour une recherche planifiée et l'exportation incluent uniquement les résultats trouvés par la recherche et l'exportation actuelles. Si vous modifiez la recherche ou une partie des critères d'exportation, vous ne verrez pas les nouveaux résultats de la recherche jusqu'à la prochaine exécution du processus de recherche et d'exportation. Par exemple, si vous modifiez le champ Exporter le format d'un fichier CSV avec des en-têtes de colonnes vers une vue de base de données ou le champ Fréquence de la planification d'exportation, vous n'affichez pas les modifications dans la recherche et l'exportation actuelles.

3. Une notification par courriel est envoyée aux utilisateurs affectés à la recherche. Le courriel spécifie le nom de la vue de base de données.

Exporter des résultats de la recherche vers un fichier CSV (sur demande)

CA APM vous permet d'exporter les résultats d'une recherche vers un fichier CSV en recherchant des objets et en exportant les résultats sur demande ou en planifiant une recherche enregistrée et en exportant les résultats.

Pour exporter des résultats de la recherche vers un fichier CSV (sur demande)

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. Recherchez des objets en entrant des critères de recherche ou en sélectionnant une recherche enregistrée.

Une liste des objets correspondants s'affiche dans les résultats de la recherche.

3. Cliquez sur Exporter au format CSV.

Les résultats de la recherche sont exportés. Les étiquettes d'en-tête de colonne dans le fichier CSV correspondent aux étiquettes d'en-tête de colonne des résultats de la recherche. Une notification par courriel avec un lien vers le fichier CSV est envoyée à tous les contacts associés à la demande d'exportation.

Exporter des résultats de recherche vers une vue de base de données

CA APM vous permet d'exporter les résultats d'une recherche vers une vue de base de données en planifiant une recherche enregistrée et en exportant les résultats.

Pour exporter des résultats de recherche vers une vue de base de données

1. Cliquez sur l'onglet et le sous-onglet facultatif pour l'objet pour lequel vous voulez planifier une recherche et une exportation.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.

Une liste des recherches enregistrées s'affiche. S'il n'y a pas de recherches enregistrées, définissez et enregistrez une recherche que vous voulez planifier et exporter.

3. Cliquez sur la recherche que vous voulez planifier et l'exporter.
4. À gauche, cliquez sur Nouvelle exportation.

5. Entrez les informations de base, les informations de planification et les informations de sécurité de la manière décrite dans les étapes pour planifier la recherche et l'exportation.

La recherche est traitée et les résultats sont exportés en fonction de la planification. Les étiquettes d'en-tête de colonne dans la vue de base de données correspondent aux étiquettes d'en-tête de colonne des résultats de la recherche. Une notification par courriel spécifiant le nom de la vue de base de données est envoyée à tous les contacts associés à la demande d'exportation.

Remarque : les résultats pour une recherche planifiée et l'exportation incluent uniquement les résultats trouvés par la recherche et l'exportation actuelles. Si vous modifiez la recherche ou une partie des critères d'exportation, vous ne verrez pas les nouveaux résultats de la recherche jusqu'à la prochaine exécution du processus de recherche et d'exportation. Par exemple, si vous modifiez le champ Exporter le format d'un fichier CSV avec des en-têtes de colonnes vers une vue de base de données ou le champ Fréquence de la planification d'exportation, vous n'affichez pas les modifications dans la recherche et l'exportation actuelles.

Planifier des recherches et des exportations

CA APM vous permet de planifier des recherches à traiter régulièrement et d'exporter les résultats de la recherche vers un fichier CSV ou une vue de base de données. Par exemple, vous pouvez planifier une recherche à faire à la fin de la semaine et exporter tous les actifs mis à jour pendant cette semaine vers un fichier CSV. Vous pouvez planifier les types de recherches suivants :

- **Prédéfini.** Spécifiez un moment récurrent pour la recherche. Par exemple, vous pouvez traiter la recherche à 15 h 00 le 21 du mois.
- **Calculé.** Spécifiez l'heure de début et la fréquence pour la recherche. Par exemple, vous pouvez effectuer la recherche à 22 h 00 le 21 septembre et utiliser la recherche tous les cinq jours qui suivent.

Pour planifier une recherche et exporter les résultats

1. Cliquez sur l'onglet et le sous-onglet facultatif pour l'objet pour lequel vous voulez planifier une recherche.
2. A gauche, cliquez sur Gérer les recherches.

Une liste des recherches enregistrées s'affiche. S'il n'y a pas de recherches enregistrées, définissez et enregistrez une recherche que vous voulez planifier et exporter.
3. Cliquez sur la recherche à planifier.
4. A gauche, cliquez sur Nouvelle exportation.

5. Entrez les informations d'exportation de base.

Les champs suivants nécessitent une explication :

Nom d'exportation

Spécifiez le nom d'exportation.

Format d'exportation

Sélectionnez le format pour les résultats de la recherche exportés.

Nom de vue

Spécifiez le nom de la vue de base de données.

Remarque : le Nom de vue est obligatoire si vous sélectionnez Vue de base de données pour le Format d'exportation. Le nom doit être un nom de vue de base de données valide. Consultez votre documentation de produit de base de données pour obtenir des informations sur la configuration requise en matière de nom de vue de base de données.

Description

Spécifiez une description pour les résultats de la recherche exportés.

Jours de conservation

Spécifiez le nombre de jours de conservation des résultats de la recherche exportés avant leur suppression.

Nom du dossier

Spécifiez le dossier pour les résultats de la recherche de fichier CSV exportés.

N'expire jamais

Cochez cette case pour spécifier que le nombre de jours sans expiration de la période sélectionnée (Type de période) que le fichier CSV ou la vue de base de données est stocké avant d'être supprimé (le fichier CSV ou la vue de base de données n'est jamais supprimé). Lorsque vous cochez cette case, toute valeur précédente que vous avez ajoutée au champ Jours de conservation est supprimée et le champ Jours de conservation est désactivé.

6. Planifiez la recherche.

Les champs suivants nécessitent une explication :

Heure d'exécution

Spécifie l'heure du jour, au format 24 heures, à laquelle la recherche est traitée. Lorsque vous planifiez des recherches, utilisez le fuseau horaire local du serveur d'applications CA APM.

Type d'intervalle

Sélectionnez le type d'intervalle pour la recherche. Par exemple, vous pouvez sélectionner Jour, Mois, Trimestre, Semaine ou Année.

Jour d'intervalle

Spécifie le jour du type d'intervalle pour le traitement de la recherche. Par exemple, si le type d'intervalle est Mois et que la valeur de Jour d'intervalle est 1, la recherche doit être effectuée le premier jour du mois.

Première date d'exécution

Sélectionnez la date d'exécution de la première recherche.

Intervalle

Spécifiez la fréquence d'exécution de la recherche en fonction du Type d'intervalle spécifié. Par exemple, si le type d'intervalle est Semaine et si d'intervalle est défini sur 2, la recherche doit être effectuée toutes les deux semaines.

Dernier jour de l'intervalle

Cochez cette case pour spécifier que la recherche doit être effectuée le dernier jour du type d'intervalle sélectionné. Si vous cochez cette case, toutes les valeurs précédentes que vous avez ajoutées au champ Jour d'intervalle sont supprimées et ce champ est désactivé.

7. Spécifiez si tous les rôles et les configurations affectés à la recherche reçoivent les résultats de la recherche exportés.
8. Cliquez sur Enregistrer.

La recherche est enregistrée. La recherche est effectuée au moment prévu et les résultats de la recherche sont exportés.

Remarque : les résultats pour une recherche planifiée et l'exportation incluent uniquement les résultats trouvés par la recherche et l'exportation actuelles. Si vous modifiez la recherche ou une partie des critères d'exportation, vous ne verrez pas les nouveaux résultats de la recherche jusqu'à la prochaine exécution du processus de recherche et d'exportation. Par exemple, si vous modifiez le champ Exporter le format d'un fichier CSV avec des en-têtes de colonnes vers une vue de base de données ou le champ Fréquence de la planification d'exportation, vous n'affichez pas les modifications dans la recherche et l'exportation actuelles.

Comment conserver et supprimer les résultats de la recherche

Tous les résultats de recherche exportés vers un fichier CSV ou une vue de base de données sont conservés et supprimés en fonction des paramètres de configuration que vous spécifiez lorsque vous planifiez des recherches et des exportations. Les résultats de la recherche exportés qui ne sont plus utiles sont supprimés pour libérer de l'espace disque.

Les informations suivantes décrivent comment les résultats de la recherche exportés sont conservés et supprimés :

- Vous spécifiez le nombre de jours de conservation lorsque vous planifiez des recherches et des exportations. Lorsque la période de conservation arrive à sa fin, les résultats de la recherche exportés (fichiers CSV et vues de base de données) sont considérés comme expirés et supprimés.
- Le service d'exportation procède à la suppression une fois par jour (par défaut, à 05 h 00, temps universel) et supprime les résultats de la recherche exportés en fonction du nombre de jours de conservation spécifié. Votre administrateur peut configurer l'heure de début de la suppression.

Remarque : pour plus d'informations sur les paramètres de configuration du service d'exportation, consultez le *Manuel d'administration*.

- La période de conservation dépend de l'heure d'exécution de l'exportation et de l'heure de nettoyage des résultats de la recherche par le service d'exportation.

Exemple : supprimer les résultats de la recherche

Dans cet exemple, vous planifiez une recherche d'actif nommée Recherche d'actif hebdomadaire tous les vendredis et qui exporte tous les actifs mis à jour pendant la semaine. Vous avez défini le nombre de jours de conservation sur 1 et l'exportation se termine à 17 h 00. Le service d'exportation est planifié pour supprimer les résultats de la recherche à minuit. Étant donné que les résultats de la recherche ont moins d'un jour, le service d'exportation ne les supprime pas avant la prochaine exécution prévue (dans cet exemple, peu après minuit le jour suivant).

Changement en série de résultats de recherche

Vous pouvez effectuer les changements en série suivants sur une liste de résultats de recherche :

- Changer la valeur d'un champ pour tous les objets ou pour les objets sélectionnés dans la liste.
- Ajouter une valeur à un champ pour tous les objets ou pour les objets sélectionnés dans la liste qui ont des valeurs vides dans ce champ.

Remarque : Les restrictions suivantes peuvent affecter les fonctions de changement en série que vous pouvez effectuer :

- Restrictions de configuration pour votre rôle Utilisateur. Par exemple, si la configuration ne vous permet pas de modifier un champ, vous ne pouvez pas effectuer de changements en série sur ce champ.
- Hébergement multiclient : si vous disposez d'un environnement d'hébergement multiclient, le nom de client hébergé peut faire partie de la liste de résultats de la recherche. Toutefois, vous ne pouvez pas effectuer de changement en série sur le nom de client hébergé.

Exemple : Changement en série sur le centre de coûts

Un administrateur de centre de données veut affecter tous les actifs du centre de données de Londres au centre de coûts 3218. Il configure la recherche pour renvoyer une liste de tous les actifs du centre de données de Londres. Il effectue ensuite un changement en série pour modifier l'affectation des actifs au centre de coûts 3218.

Fonctionnement des changements en série des résultats de recherche

Lorsque vous effectuez un changement en série sur une liste de résultats de recherche, le processus suit les étapes générales suivantes :

1. L'utilisateur définit une nouvelle recherche, sélectionne une recherche existante ou utilise la recherche par défaut.
2. Les processus de recherche et les résultats s'affichent.
3. L'utilisateur définit les paramètres de changement en série pour tous les champs ou pour les champs sélectionnés, et exécute le changement en série.

Remarque : L'utilisateur doit être affecté à une configuration qui prend en charge les changements en série.

4. Le job de changement en série est créé et affiché dans la liste Jobs de changement en série.

5. L'utilisateur vérifie le statut du job de changement en série et effectue la recherche originale à nouveau lorsque le job est terminé.
6. Les données de liste de résultats de recherche sont mises à jour pour afficher les nouvelles valeurs de champ.

Changement en série sur une liste de résultats de recherche

Vous pouvez modifier des valeurs de champ pour tous les objets ou pour des objets sélectionnés dans une liste de résultats de recherche.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. Recherchez des objets en entrant des critères de recherche ou en sélectionnant une recherche enregistrée.

Une liste des objets correspondants s'affiche dans les résultats de la recherche.

3. Conservez tous les objets sélectionnés ou décochez la case Select All (Tout sélectionner), et cochez des cases à cocher d'objet.
4. Cliquez sur Paramètres de changement en série.
5. Cliquez sur Nouveau.
6. Entrez les informations pour définir le changement en série. Les champs suivants nécessitent une explication :

Champ de changement en série

Spécifie le champ dans les résultats de la recherche que vous voulez modifier.

Remarque : Les champs qui sont inclus dans la liste de résultats de la recherche peuvent être sélectionnés.

Valeur

Définit la nouvelle valeur du champ sélectionné.

Remarque : Pour spécifier une valeur nulle pour un champ, laissez le champ Valeur vide.

Mettre à jour uniquement les valeurs vides

Indique que seules les valeurs vides dans le champ sélectionné sont mises à jour avec la nouvelle valeur pour les objets sélectionnés.

7. Cliquez sur l'icône Terminer la modification de l'enregistrement.
8. (Facultatif) Cliquez sur Créer pour définir des paramètres de changement en série supplémentaires.

9. Cliquez sur Changement en série au-dessus de la liste de résultats de la recherche lorsque vous avez défini tous les paramètres de changement en série.

Un job de changement en série est créé.

10. Cliquez sur Jobs de changement en série à gauche pour afficher la liste des jobs de changement en série.

Remarque : Vous pouvez cliquer sur OK pour mettre à jour la liste des jobs.

11. Cliquez sur Message de statut pour suivre le traitement du job de changement en série.

12. Cliquez sur Afficher le journal pour le job sélectionné dans la liste Jobs de changement en série une fois que le job est terminé.

Le fichier journal fournit des informations supplémentaires sur l'activité de job de changement en série.

13. Effectuez la recherche originale à nouveau.

Les résultats de la recherche affichent les nouvelles valeurs de champ.

Comment configurer des recherches

CA APM vous permet de configurer des recherches d'objet, d'exécution d'actifs et d'historique d'audit pour simplifier la manière dont vous recherchez des informations dans le référentiel. Pour configurer des recherches, procédez comme suit :

- [Définissez une limite des résultats de la recherche](#) (page 158).
- Facilitez la recherche en [spécifiant une recherche par défaut](#) (page 159).
- Facilitez la définition des critères de recherche en procédant comme suit :
 - [Ajout de champs](#) (page 159)
 - [Suppression de champs](#) (page 160)
 - [Déplacement de champs](#) (page 161)
 - [Modification du nom de champ](#) (page 162)
 - [Remplacement de champs](#) (page 163)
- Facilitez la recherche d'informations dans les résultats de la recherche en procédant comme suit :
 - [Ajout de colonnes](#) (page 163)
 - [Déplacement de colonnes](#) (page 165)
 - [Modification de l'étiquette de colonne](#) (page 165)
 - [Suppression de colonnes](#) (page 166)

- [Ajout de champs de tri](#) (page 167)
- [Prévention de l'affichage des enregistrements doubles](#) (page 167)
- [Prévention de l'autorisation d'ouvrir les dossiers](#) (page 168)

Informations complémentaires :

[Historique d'audit](#) (page 127)

Définir une limite des résultats de la recherche

Lorsque vous recherchez un objet et les résultats sont difficiles à gérer parce que trop d'enregistrements d'objet apparaissent, vous pouvez définir une limite. Par exemple, lorsque vous cherchez des actifs, plus de 2 000 actifs s'affichent dans les résultats de la recherche. Les résultats sont difficiles à consulter. Vous ne trouvez pas les actifs que vous recherchez et l'impact sur les performances est négatif. Par conséquent, vous définissez un maximum de 50 enregistrements d'objet à renvoyer.

Pour définir une limite des résultats de la recherche

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour la recherche que vous voulez configurer.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. Dans Paramètres supplémentaires, dans la zone Nombre maximal de résultats, spécifiez le nombre total d'objets à afficher.

Remarque : pour des raisons de performances, nous vous recommandons de définir cette valeur sur moins de 500.

5. Cliquez sur OK.

Les résultats limités de la recherche s'affichent et vous permettent de voir l'impact sur les résultats avant d'enregistrer la limite. Tous les résultats de la recherche futurs seront limités au nombre ou au pourcentage spécifié.

Spécifier une recherche par défaut

CA APM vous permet de spécifier une recherche que vous utilisez fréquemment comme valeur par défaut à chaque fois que vous cliquez sur un onglet ou un sous-onglet. Par exemple, pour trouver la recherche de contact, vous cliquez sur Répertoire, puis sur Contact. Vous copiez la recherche de contact, la renommez, puis la définissez comme valeur par défaut. La prochaine fois que vous accédez à la page Recherche de contact, la recherche par défaut s'affiche au lieu de la recherche précédente.

Remarque : vous ne pouvez pas spécifier une recherche comme valeur par défaut lorsque la recherche n'a pas de colonne disponible dans les résultats.

Pour spécifier une recherche par défaut

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. Cliquez sur Définir par défaut.
5. Cliquez sur Enregistrer.
La recherche est enregistrée comme valeur par défaut.

Ajouter un champ

CA APM vous permet de développer les informations qui s'affichent dans vos critères de recherche et les résultats en ajoutant des champs supplémentaires. Par exemple, vous pouvez ajouter le champ Nom DNS à la recherche d'actif. Vous pouvez ajouter des champs à une nouvelle recherche et à une recherche enregistrée. Vous ne pouvez pas ajouter de champs aux recherches par défaut fournies par le produit.

Pour ajouter un champ

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : ACTIVÉE.
La configuration de la recherche est activée.

5. Cliquez sur Ajouter des champs.
La boîte de dialogue Ajouter des champs s'affiche.
6. Sélectionnez les champs à ajouter aux critères de recherche et / ou aux résultats.
7. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : DÉSACTIVÉE.
La configuration de la recherche est terminée.
8. Cliquez sur Enregistrer.
Le champ est affiché dans les critères de recherche et les résultats.

Supprimer un champ

CA APM vous permet de supprimer un champ lorsque vous voulez qu'un champ spécifique ne soit pas inclus dans les critères de recherche. Par exemple, vous pouvez supprimer le champ Nom DNS de la recherche d'actif.

Pour supprimer un champ des critères de recherche

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. Procédez comme suit :
 - a. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : ACTIVÉE.
La configuration de la recherche est activée.
 - b. Cliquez sur l'icône appropriée à côté du champ dans les critères de recherche.
 - c. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : DÉSACTIVÉE.
La configuration de la recherche est terminée.
5. (Facultatif). Procédez comme suit :
 - a. Dans la zone de critères de recherche de la page, cliquez sur Avancé.
 - b. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : ACTIVÉE.
La configuration de la recherche est activée.

- c. Cliquez sur l'icône Marquer pour suppression à côté du champ que vous voulez supprimer des critères de recherche.
- d. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : DÉSACTIVÉE.

La configuration de la recherche est terminée.

6. Cliquez sur Enregistrer.

Le champ est supprimé de la page et ne s'affiche pas dans les critères de recherche.

Déplacer un champ

CA APM vous permet de déplacer un champ dans les critères de recherche vers un nouvel emplacement pour que vous puissiez entrer plus facilement vos critères de recherche. Par exemple, vous pouvez déplacer le champ Numéro de code à barres pour que le champ s'affiche avant le champ Numéro de série.

Pour déplacer un champ vers un nouvel emplacement

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : ACTIVÉE.
La configuration de la recherche est activée.
5. Faites glisser le champ et déplacez-le dans un nouvel emplacement dans les critères de recherche.
6. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : DÉSACTIVÉE.
La configuration de la recherche est terminée.
7. Cliquez sur Enregistrer.
Le nouvel emplacement du champ est enregistré.

Renommer un champ

CA APM vous permet de modifier l'étiquette d'un champ afin que son nom soit plus facile à utiliser dans vos critères de recherche. Par exemple, vous pouvez changer la *Quantité d'actifs* des étiquettes en *Quantité*.

Pour renommer un champ

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. Procédez comme suit :
 - a. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : ACTIVÉE.
La configuration de la recherche est activée.
 - b. Dans les critères de recherche, cliquez sur l'étiquette de champ et entrez la nouvelle étiquette.
 - c. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : DÉSACTIVÉE.
La configuration de la recherche est terminée.
5. (Facultatif). Procédez comme suit :
 - a. Dans la zone de critères de recherche de la page, cliquez sur Avancé.
 - b. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : ACTIVÉE.
La configuration de la recherche est activée.
 - c. Cliquez sur l'icône Modification de l'enregistrement à côté du champ dont vous voulez changer l'étiquette.
 - d. Entrez la nouvelle étiquette du champ.
 - e. Cliquez sur l'icône Terminer la modification de l'enregistrement.
 - f. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : DÉSACTIVÉE.
La configuration de la recherche est terminée.
6. Cliquez sur Enregistrer.
La nouvelle étiquette de champ s'affiche dans les critères de recherche.

Remplacer un champ

CA APM vous permet de remplacer un champ existant dans vos critères de recherche *avancée* par un autre champ. Par exemple, lorsque vous recherchez des sociétés, vous pouvez remplacer le champ *ID de société* par *Nom de la société*.

Pour remplacer un champ

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. Procédez comme suit :
 - a. Dans la zone de critères de recherche de la page, cliquez sur Avancé.
 - b. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : ACTIVÉE.
La configuration de la recherche est activée.
 - c. Cliquez sur l'icône Rechercher à côté du champ que vous voulez remplacer par un autre champ.
La boîte de dialogue Ajouter des champs s'affiche.
 - d. Sélectionnez le champ de remplacement et cliquez sur OK.
 - e. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : DÉSACTIVÉE.
La configuration de la recherche est terminée.
5. Cliquez sur Enregistrer.
Le champ existant est remplacé dans les critères de recherche.

Ajouter une colonne

CA APM vous permet d'ajouter une nouvelle colonne aux résultats de la recherche pour vous aider à trouver les informations dont vous avez besoin dans les listes de résultats de recherche. Par exemple, plusieurs personnes de votre entreprise s'appellent John Smith. Leur prénom et leur nom de famille sont identiques, mais leurs informations de contact supplémentaires (adresse électronique, superviseur, département, etc.) sont différentes.

Lorsque vous cherchez un contact et spécifiez *John* comme prénom et *Smith* comme le nom de famille, deux instances de John Smith s'affichent dans les résultats de la recherche. Ajoutez une colonne Courriel aux résultats pour que deux instances uniques de John Smith s'affichent :

- John Smith (John.Smith1@company.com)
- John Smith (John.Smith2@company.com)

Vous pouvez ajouter des colonnes à une nouvelle recherche et à une recherche enregistrée. Vous ne pouvez pas ajouter de colonnes aux recherches par défaut fournies par le produit.

Pour ajouter une colonne aux résultats de la recherche

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : ACTIVÉE.
La configuration de la recherche est activée.
5. Cliquez sur Ajouter des champs.
La boîte de dialogue Ajouter des champs s'affiche.
6. Sélectionnez les champs à ajouter aux résultats de la recherche.
7. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : DÉSACTIVÉE.
La configuration de la recherche est terminée.
8. Cliquez sur Enregistrer.
La colonne est ajoutée aux résultats de la recherche.

Déplacer une colonne

CA APM vous permet de déplacer une colonne vers un nouvel emplacement afin que vous trouviez plus facilement les informations dont vous avez besoin dans les résultats de la recherche. Par exemple, vous pouvez déplacer la colonne ID d'actif pour que la colonne s'affiche avant la colonne Nom d'actif.

Pour déplacer une colonne vers un nouvel emplacement

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : ACTIVÉE.
La configuration de la recherche est activée.
5. Dans la liste de résultats de la recherche, faites glisser la colonne et déplacez-la vers un nouvel emplacement.
6. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : DÉSACTIVÉE.
La configuration de la recherche est terminée.
7. Cliquez sur Enregistrer.
Le nouvel emplacement de la colonne est enregistré.

Modifier l'étiquette de la colonne

CA APM vous permet de modifier l'étiquette d'un en-tête de colonne pour que son nom soit plus facile à utiliser dans les résultats de la recherche. Par exemple, vous pouvez changer la *Quantité d'actifs* des étiquettes en *Quantité*.

Pour changer une étiquette d'en-tête de colonne

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : ACTIVÉE.
La configuration de la recherche est activée.

5. Dans les résultats de la recherche, sélectionnez l'en-tête de colonne et entrez la nouvelle étiquette.
6. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : DÉSACTIVÉE.
La configuration de la recherche est terminée.
7. Cliquez sur Enregistrer.
La nouvelle étiquette de colonne s'affiche dans les résultats de recherche.

Supprimer une colonne

CA APM vous permet de supprimer une colonne lorsque vous voulez qu'une colonne spécifique ne soit pas incluse dans les résultats de recherche. Par exemple, vous pouvez supprimer la colonne Adresse Mac des résultats de la recherche.

Pour supprimer une colonne

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : ACTIVÉE.
La configuration de la recherche est activée.
5. Dans les résultats de la recherche, cliquez sur l'icône appropriée à côté de la colonne.
6. En haut de la page, cliquez sur CONFIGURATION DE LA RECHERCHE : DÉSACTIVÉE.
La configuration de la recherche est terminée.
7. Cliquez sur Enregistrer.
La colonne est supprimée de la page et des résultats de la recherche.

Ajouter un champ Tri

CA APM vous permet d'ajouter des champs de tri aux résultats de la recherche et de développer le tri par défaut d'une seule colonne par ordre ascendant ou descendant. Par exemple, vous triez actuellement les actifs par nom d'actif. Vous pouvez ajouter une famille d'actifs au tri pour que vous puissiez trier en fonction du nom d'actif et de famille d'actifs.

Pour ajouter un champ pour trier les résultats de la recherche

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. Dans Paramètres supplémentaires, dans la zone Tri des résultats de la recherche, ajoutez le champ supplémentaire pour le tri.
5. Cliquez sur OK.

Les résultats s'affichent avec le tri étendu et vous aident à voir l'impact sur les résultats avant d'enregistrer le tri. Le nouveau champ est ajouté et vous pouvez utiliser le champ pour trier les résultats de la recherche.

Empêcher des enregistrements d'objet doubles

CA APM vous permet d'empêcher que des enregistrements d'objet doubles soient affichés dans les résultats de la recherche. Par exemple, plusieurs personnes de votre entreprise s'appellent John Smith. Leur prénom et leur nom de famille sont identiques, mais leurs informations de contact supplémentaires (adresse électronique, superviseur, département, etc.) sont différentes.

Vous avez une recherche de contact enregistrée dans laquelle seuls le prénom et le nom du contact s'affichent dans les résultats. Lorsque vous effectuez une recherche à l'aide de la recherche de contact enregistrée et que vous spécifiez *John* comme prénom et *Smith* comme le nom de famille, deux instances de John Smith s'affichent dans les résultats de la recherche. Lorsque vous empêchez l'affichage d'enregistrements doubles, une seule instance de John Smith s'affiche.

Pour empêcher l'affichage d'enregistrements d'objet doubles dans les résultats de la recherche

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.

3. Cliquez sur la recherche pour laquelle vous voulez empêcher l'affichage des enregistrements doubles.
4. Dans Paramètres supplémentaires, dans la zone Caractéristiques de recherche unique, cochez la case Rendre les résultats uniques.
5. Cliquez sur OK.

Les résultats s'affichent sans enregistrements doubles et vous aident à voir l'impact sur les résultats avant d'enregistrer vos paramètres. L'argument DISTINCT est ajouté à l'instruction SQL, ce qui empêche l'affichage d'enregistrements doubles dans les résultats de la recherche.

Empêcher l'ouverture d'enregistrements

CA APM vous permet de désactiver la fonction d'ouverture des enregistrements individuels dans les résultats de la recherche. Par exemple, vous ne voulez pas que les utilisateurs ouvrent et affichent les coordonnées dans les résultats de la recherche de contact.

Pour empêcher l'ouverture d'enregistrements d'objet dans les résultats de la recherche

1. Cliquez sur l'onglet et sur le sous-onglet facultatif pour l'objet que vous voulez trouver.
2. À gauche, cliquez sur Gérer les recherches.
Une liste des recherches enregistrées s'affiche.
3. Cliquez sur une recherche dans la liste.
4. Dans Paramètres supplémentaires, dans la zone Caractéristiques de recherche unique, décochez la case Autoriser la sélection de résultats.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Un lien hypertexte ne s'affiche pas dans les résultats de la recherche pour ouvrir l'objet.

Dépannage de la sécurité de la recherche

Les astuces de dépannage associées à la sécurité de la recherche vous aident lorsque vous utilisez des recherches configurées.

- [Vous ne pouvez pas affecter de rôle à une recherche configurée](#) (page 169)
- [Vous ne pouvez pas affecter de configuration à une recherche configurée](#) (page 169)

Vous ne pouvez pas affecter de rôle à une recherche configurée

Valide sur tous les environnements d'exploitation pris en charge.

Symptôme :

Lorsque j'essaie de fournir à un rôle l'accès à une recherche configurée, je reçois une erreur similaire à l'une des erreurs suivantes :

Vous ne pouvez pas affecter le rôle <role name> à la recherche parce que le rôle ne peut pas accéder aux champs suivants : <field name> dans Type d'actif <asset family>

Vous ne pouvez pas affecter le rôle <role name> à la recherche parce que le rôle ne peut pas accéder au type d'actif <asset family>

Vous ne pouvez pas affecter le rôle <role name> à la recherche parce que la configuration ne peut pas accéder aux champs suivants : <field name>, <field name>

Solution :

Utilisez l'une des solutions suivantes pour résoudre cette erreur :

1. Mettez à jour la configuration et fournissez au rôle ou à l'utilisateur l'accès à la recherche.
2. Mettez à jour la configuration et supprimez le champ masqué de la recherche.
3. Ne permettez pas au rôle d'accéder à la recherche.
4. Supprimez la configuration du rôle.

Vous ne pouvez pas affecter de configuration à une recherche configurée

Valide sur tous les environnements d'exploitation pris en charge.

Symptôme :

Lorsque j'essaie de fournir à une configuration locale ou globale l'accès à une recherche configurée, je reçois une erreur similaire à l'une des erreurs suivantes :

Vous ne pouvez pas affecter la configuration <configuration name> à la recherche parce que la configuration ne peut pas accéder aux champs suivants : <field name> dans Type d'actif <asset family>

Vous ne pouvez pas affecter la configuration <configuration name> à la recherche parce que la configuration ne peut pas accéder au type d'actif <asset family>

Vous ne pouvez pas affecter la configuration <configuration name> à la recherche parce que la configuration ne peut pas accéder aux champs suivants : <field name>, <field name>

Solution :

Utilisez l'une des solutions suivantes pour résoudre cette erreur :

1. Mettez à jour la configuration et mettez le champ masqué à la disposition de la recherche.
2. Mettez à jour la configuration et supprimez le champ masqué de la recherche.
3. Ne permettez pas à la configuration d'accéder à la recherche.

Glossaire

actif

Un *actif* est un produit informatique que vous possédez ou que vous êtes sur le point d'acquérir. Les actifs représentent des produits physiques avec des identificateurs uniques tels qu'un numéro de série, une configuration ou un contact. Vous définissez un enregistrement d'actif pour chaque actif que vous voulez suivre individuellement.

allocation

Une *allocation* est une description des modalités d'utilisation d'un logiciel particulier par votre organisation, comme spécifié dans votre licence logicielle. Exemple d'allocation : entreprise, utilisateur unique et serveur unique.

champ étendu

Un *champ étendu* est un champ que vous pouvez ajouter à un enregistrement d'objet. Vous pouvez utiliser des champs étendus pour stocker des informations que vous devez suivre à propos d'un objet non fourni par un champ par défaut.

classe

Une *classe* est une catégorie descriptive générale d'une famille d'actifs qui est affectée à un modèle ou un actif et qui facilite l'extraction d'informations.

client hébergé

Un *client hébergé* est une instance parmi des instances multiples d'une installation de produit unique. À l'aide des clients hébergés, CA APM peut gérer plusieurs entreprises distinctes qui prennent en charge les clients. Chaque client hébergé a des paramètres et des propriétés uniques et considère le produit comme sa propre application, sauf lorsque le client hébergé partage des données avec l'autorisation de *fournisseur de services* ou une *hiérarchie de clients hébergés*.

client hébergé fils

Un *client hébergé fils* est un client hébergé qui est inférieur à un autre client hébergé (son *client hébergé père relatif*) dans la même hiérarchie de clients hébergés. Les clients hébergés fils peuvent être des départements ou des sites dans leurs clients hébergés pères. Les clients hébergés fils peuvent avoir leurs propres règles et données métiers, et ils partagent également quelques données métiers avec leur client hébergé parent et des clients hébergés pères supérieurs.

client hébergé parent

Pour placer un client hébergé dans une hiérarchie, vous lui affectez un *client hébergé parent*. Le client hébergé parent devient le client hébergé immédiatement au-dessus de ce client hébergé dans une hiérarchie. Pour supprimer un client hébergé d'une hiérarchie, vous pouvez supprimer son affectation de client hébergé parent.

client hébergé père

Un *client hébergé père* est un client hébergé qui est supérieur à un autre client hébergé (son *client hébergé fils relatif*) dans la même hiérarchie de clients hébergés.

configuration

Une *configuration* a deux définitions spécifiques au sein de CA APM. Une configuration peut être une description d'un ordinateur (comme un PC, un ordinateur portable, un serveur, etc.) et de ses composants individuels (moniteur, modem, etc.). Vous utilisez des enregistrements de configuration pour identifier des modèles et des actifs qui représentent les composants d'un ordinateur. Une configuration est également une méthode pour changer l'interface utilisateur et le comportement par défaut du produit afin que les utilisateurs puissent plus facilement entrer, gérer et rechercher des informations.

configuration d'actif

Une *configuration d'actif* est un enregistrement qui décrit la configuration d'un actif matériel comme il existe actuellement dans votre environnement. Les configurations d'actif sont différentes des configurations de modèle à cause des changements apportés.

configuration de modèle

Une *configuration de modèle* est un enregistrement qui décrit la configuration standard que vous achetez pour un modèle de matériel particulier.

contact

Un *contact* est une personne ou un département qui est impliqué dans l'acquisition, l'utilisation ou la gestion d'un objet dans votre référentiel.

coût récurrent

Un *coût récurrent* est un coût qui se répète pendant une période définie. La fréquence est basée sur les termes de votre accord. Ne confondez pas la longueur de la période avec la fréquence de paiements. Par exemple, si un coût est annuel pendant trois ans, spécifiez trois ans comme Coût récurrent même si vous faites des paiements sur une base mensuelle. Vous pouvez modifier la fréquence de paiement ultérieurement.

document juridique

Un *document juridique* est un document qui décrit une relation légale ou l'accord entre deux ou plusieurs parties. Par exemple, les contrats, les lettres de notification, les contrats-cadres, les baux, les accords sur le volume acheté, les lettres d'intention, etc. sont tous des documents juridiques considérés. Bien que les licences logicielles soient des documents juridiques, elles sont suivies différemment.

document juridique applicable

Un *document juridique applicable* est le document sur lequel un document juridique est basé. Le document juridique applicable présente l'ensemble principal de termes et conditions dont le document juridique est dérivé.

échéancier

Un *échéancier* est une liste de paiements à faire pour un enregistrement de coût particulier. Les informations dans l'échéancier incluent l'échéance du paiement, le montant dû, si un paiement a été fait ou approuvé, et pour quel montant. Les informations indiquées sur la page Coût sont utilisées pour définir les échéanciers. Si vous définissez les détails de période de récurrence, le système créera automatiquement des enregistrements de paiement dans la base de données en fonction de ces détails.

élément

Affichez le *modèle*.

emplacement

Un *emplacement* est l'endroit physique où un actif, une société ou un contact se trouve.

enregistrement de relation

Un *enregistrement de relation* est créé lorsqu'un objet principal est lié à un ou plusieurs objets secondaires.

escalade

Une *escalade* est le processus du transfert automatique d'une notification à une autre personne si le destinataire d'origine ne répond pas dans le délai imparti.

événement de date

Un *événement de date* surveille des modifications de champ de date pour un objet et fonctionne avec des notifications qui sont créées par un fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) pour vous notifier qu'une date importante approche ou est passée.

événement de modification

Un *événement de modification* surveille des modifications de champ pour un objet et fonctionne avec des notifications qui sont créées par un fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) pour vous notifier que la valeur de champ a changé.

événement de surveillance

Un *événement de surveillance* surveille des modifications de champ pour un objet et fonctionne avec des notifications qui sont créées par un fournisseur de flux de travaux (par exemple, CA Process Automation) pour vous notifier en cas de problème potentiel pour effectuer la tâche.

Event Server

L'*Event Server* est un composant de produit qui traite des événements. Le serveur analyse périodiquement des tables d'événement dans le référentiel et le supprime lorsque l'événement se produit. Ensuite, le fournisseur de flux de travaux envoie des notifications aux utilisateurs et gère les accusés de réception. Le serveur met à jour le référentiel avec des informations afin que vous puissiez déterminer si le processus de flux de travaux est terminé, en cours, échoué ou interrompu.

famille d'actifs

Une *famille d'actifs* permet d'organiser et de classer des actifs pour suivre des informations spécialisées à propos des produits, des services ou de l'équipement utilisé dans votre organisation. La famille d'actifs détermine les informations que vous voyez sur la page lorsque vous définissez un actif. La famille d'actifs était appelée type d'actif.

filiale

Une *filiale* est une société qui est possédée ou contrôlée par une autre société (sa société mère).

formulaire de demande de démarrage

Un *formulaire de demande de démarrage* est un objet d'automatisation CA Process Automation qui permet aux utilisateurs de solliciter l'initialisation d'un nouveau processus de flux de travaux. Les formulaires de demande de démarrage permettent de créer une interface qui permet aux utilisateurs de fournir des entrées structurées et de lancer des processus.

fournisseur de flux de travaux

Un *fournisseur de flux de travaux* gère des notifications et des accusés de réception pour des événements.

fournisseur de services

Le *fournisseur de services* est le client hébergé maître (propriétaire) d'une instance de produit. Une instance de produit peut avoir uniquement un fournisseur de services, qui peut également jouer le rôle de parent dans une ou plusieurs hiérarchies de clients hébergés.

fournisseur préféré

Un *fournisseur préféré* est le fournisseur que vous préférez utiliser pour des acquisitions futures d'un produit.

groupe d'actifs

Un *groupe d'actifs* est un ensemble lié d'actifs qui partagent des informations. Les informations sont suivies uniquement pour le groupe et non pour des membres individuels du groupe.

groupe de clients hébergés associés

Un *groupe de clients hébergés associés* est un groupe de clients hébergés qui inclut un client hébergé et tous les clients hébergés appartenant à son *groupe de clients hébergés fils* ou son *groupe de clients hébergés pères*.

groupe de clients hébergés fils

Un *groupe de clients hébergés fils* est un groupe de clients hébergés qui inclut un client hébergé, ses clients hébergés fils, leurs clients hébergés fils, etc., jusqu'en bas de la hiérarchie. Tant qu'un client hébergé réside dans une hiérarchie, son groupe de clients hébergés fils est conservé par le produit ; vous pouvez modifier uniquement son nom et sa description.

groupe de clients hébergés pères

Un *groupe de clients hébergés pères* est un groupe de clients hébergés qui inclut un client hébergé, son client hébergé parent, etc., jusqu'en haut de cette hiérarchie. Tant qu'un client hébergé réside dans une hiérarchie, son groupe de clients hébergés pères est conservé par le produit ; vous pouvez modifier uniquement son nom et sa description.

hébergement multiclient

L'*hébergement multiclient* est la capacité permettant à plusieurs clients hébergés indépendants (et leurs utilisateurs) de partager une instance de produit unique (par exemple CA APM). L'hébergement multiclient permet à des clients hébergés de partager des ressources de prise en charge de matériel et d'application, en réduisant les coûts tout en profitant de la plupart des avantages d'une implémentation indépendante. Les clients hébergés peuvent uniquement dialoguer l'un avec l'autre de façons définies ; dans le cas contraire, chaque client hébergé affiche entièrement l'instance d'application pour sa propre utilisation.

hiérarchie de clients hébergés

Une *hiérarchie de clients hébergés* est un groupe de clients hébergés que vous définissez et gérez lorsque vous définissez des clients hébergés fils (c'est-à-dire, vous leur affectez des clients hébergés parents à des fins de partage organisationnel ou de données). CA APM prend en charge des hiérarchies de clients hébergés d'une profondeur illimitée. Toutefois, le fournisseur de services peut limiter le nombre total et la profondeur de clients hébergés dans une hiérarchie. Le fournisseur de services peut empêcher également les clients hébergés individuels d'avoir des clients hébergés fils.

historique d'audit

L'*historique d'audit* est une liste chronologique des modifications apportées à un enregistrement d'objet au fil du temps.

masquage

Le *masquage* est une façon de spécifier des critères de recherche dans lesquels vous substituez un caractère par une partie d'une chaîne de caractères. Les caractères de masquage sont également appelés *caractères génériques*. Utilisez le masquage pour limiter le nombre d'enregistrements renvoyés par une recherche ou pour remplacer des caractères de recherche lorsque vous ne connaissez pas l'orthographe exacte.

modèle

Un *modèle* fournit des groupes prédéfinis de champs qui sont associés à un type d'objet spécifique. Par exemple, un modèle juridique fournit des champs qui appartiennent à un type particulier de document juridique.

modèle

Un *modèle* est un enregistrement qui décrit un produit que vous avez pu acheter ou que vous pouvez acheter à l'avenir. Modèle est le nouveau terme pour désigner un élément.

modèle de relation

Un *modèle de relation* est l'ensemble d'attributs qui appartiennent à une catégorie particulière de relation. Ces attributs déterminent quels types d'objets vous pouvez lier à l'un l'autre et la nature de ces liens.

modèle juridique

Un *modèle juridique* est l'ensemble d'attributs qui appartiennent à une catégorie particulière de documents juridiques (par exemple, tous les baux ont une date de début, une date de fin, un bailleur et un preneur). Ces attributs incluent des termes et conditions qui s'appliquent généralement à ces champs de catégorie et d'utilisateur.

normalisation

La *normalisation* fait partie du processus de rapprochement dans lequel vous établissez une liste de règles pour standardiser, organiser et consolider des données entre des référentiels CA APM et détectés.

notification

Une *notification* est créée par un fournisseur de flux de travaux (par exemple CA Process Automation) pour communiquer des informations à vos membres d'équipe sur des événements et des activités importants.

objet

Un *objet* représente quelque chose que vous enregistrez et suivez dans votre référentiel. Les objets principaux dans CA APM sont des modèles, des actifs, des documents juridiques, des contacts, des sociétés, des organisations, des emplacements et des sites.

pièce jointe

Une *pièce jointe* est un fichier électronique ou une page URL qui contient de la documentation relative à un objet. Par exemple, vous pouvez attacher un contrat analysé avec un document juridique pour représenter le contrat.

plafond de progression

Un *plafond de progression* est une limite supérieure sur la quantité qu'un coût récurrent peut augmenter. Généralement, les contrats spécifient la limite.

pourcentage d'augmentation

Un *pourcentage d'augmentation* est une quantité dont vous supposez qu'un coût récurrent qui est associé à un actif ou au document juridique augmente à chaque période. Par exemple, vous avez des frais de 100 \$ qui reviennent une fois par an pendant trois ans. En ce qui concerne l'inflation, on suppose qu'un fournisseur augmente les coûts de produit de 5 pour cent chaque année. Le coût du produit serait de 100 \$ la première année, 105 \$ la deuxième année ($100 + (0,05 \times 100) = 105$) et 110,25 \$ la troisième année ($105 + (0,05 \times 105) = 110,25$).

Le pourcentage d'augmentation est basé sur la période. Si vous effectuez des paiements mensuels, mais si le montant dû risque fort probablement d'augmenter sur une base annuelle, vous pouvez entrer le coût comme un coût annuel avec un pourcentage d'augmentation. Un paiement annuel est calculé, auquel est ajouté le pourcentage d'augmentation chaque année jusqu'à la date de fin.

rappel

Un *rappel* est une notification déclenchée par un événement qui alerte un utilisateur à propos d'un événement ou d'une activité important.

relation

Une *relation* est une association entre un objet géré et un autre objet. Les enregistrements de relation fournissent des informations détaillées sur l'association.

relation d'allocation

Une *relation d'allocation* est un enregistrement qui fournit les attributs d'une allocation interne de logiciel. Chaque relation d'allocation fournit des attributs et des relations qui s'appliquent à un type particulier d'allocation.

relation entre les configurations

Une *relation entre les configurations* est l'ensemble d'attributs qui appartiennent à une catégorie spécifique de configurations matérielles. Les relations entre les configurations sont fournies pour des actifs et des modèles.

remarque

Une *remarque* correspond à du texte qui est ajouté à un enregistrement d'objet pour ajouter plus d'informations.

rôle

Un *rôle*, utilisé dans le cadre de la sécurité, est un groupe d'utilisateurs qui effectuent les mêmes tâches et qui requièrent les mêmes niveaux d'accès aux données ou aux fonctionnalités.

société

Une *société* est une organisation qui fabrique, vend ou achète des produits suivis dans votre référentiel ou est une des parties des documents juridiques suivis dans votre référentiel.

société mère

Une *société mère* est une société qui possède ou contrôle une autre société (sa filiale).

sous-classe

Une *sous-classe* est une catégorie descriptive d'une classe qui est affectée à un modèle ou un actif pour continuer d'affiner la description fournie par la classe.

suppression de caractères

La *suppression de caractères* est une façon de définir un nombre fixe de caractères de début ou de fin à ignorer dans un actif en cas de rapprochement de matériel. Par exemple, les noms d'ordinateur détectés sur un site ont un code d'emplacement de trois caractères comme un préfixe. Vous créez un enregistrement de suppression de caractères pour les critères de correspondance d'actif qui supprime les trois premiers caractères des noms d'ordinateur détectés.

termes et conditions

Les termes et conditions spécifient les zones de l'accord pour des documents juridiques. Avant de définir un modèle juridique, créez une liste principale unique de tous les termes et conditions que vous pouvez affecter à un modèle juridique. Vous pouvez affecter des termes et conditions à plusieurs modèles et documents juridiques.

valeurs de correspondance

Les valeurs de correspondance sont des champs clés qui identifient de manière unique des entités dans une base de données. Pour un actif matériel, les valeurs de correspondance seraient la combinaison de l'ID de domaine, de l'ID d'unité et du type, qui identifient de manière unique une ligne dans la table d'UNITÉ.