

CA Service Catalog

Manuel d'administration

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.

Produits CA Technologies référencés

Cette documentation contient des références aux produits CA Technologies suivants :

- CA Service Catalog (incluant le composant Comptabilité, anciennement CA Service Accounting)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Server Automation
- CA Server Automation Reservation Manager (Reservation Manager)
- CA Business Service Insight (CA BSI, anciennement CA Oblicore Guarantee)
- CA Open Space
- CA Remote Engineer (anciennement CA Role & Compliance Manager [CA RCM])
- CA Service Desk Manager (incluant CA CMDB)
- CA SiteMinder®
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA MICS® Resource Management
- CA JARS®
- CA Storage Resource Manager (CA SRM)
- CA Workflow
- CA Process Automation (anciennement CA IT PAM)
- CA Business Intelligence
- CA Anti-Virus (anciennement eTrust Antivirus)
- CA Threat Manager (anciennement eTrust Integrated Threat Management [eTrust ITM])

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: Fonctions et outils d'administration	17
Aperçu	17
Documentation relative aux intégrations héritées (y compris CA Workflow)	19
Messages et alertes.....	20
Ajout d'un message d'informations	21
Affichage des événements de modification.....	22
Affichage des alertes.....	22
Nouveau lancement des actions ayant échoué	23
Recherche.....	23
Outils d'administration.....	24
Evénements, règles et actions	25
Paramètres d'événements.....	25
Ajout d'un type d'événement personnalisé.....	35
Gestion des règles.....	36
Actions	40
Gestion des actions	41
Procédure de publication d'événement.....	50
Planificateur	55
Ajout d'une tâche planifiée	56
Modification d'une tâche planifiée	57
Suppression d'une tâche planifiée	58
Archivage et purge des données historiques	59
Prérequis.....	60
Préparation de la MDB pour le premier archivage et la première purge	61
Archivage des données	63
Purge des données.....	66
Cadre de diagnostic.....	66
Vérification de la configuration requise.....	66
Méthodes de service Web	67
CA Remote Engineer	71
Métriques JVM.....	73
Vérification du cadre de diagnostic.....	73
Migration des données entre systèmes CA Service Catalog	74
Vérification de la configuration requise.....	76
Exportation de données.....	76
Importation de données	83
Vérification des données exportées ou importées	84

Chapitre 2: Gestion des unités business et des comptes 85

Unités business	85
Unités business et accès au catalogue par défaut	86
Administration de clients hébergés	87
Remarques sur l'administration de clients hébergés	88
Recommandations pour l'administration de clients hébergés	89
Gestion d'unités business autonomes	89
Affichage d'une unité business	90
Ajout d'une unité business	90
Modification d'une unité business	95
Recherche d'unités business	96
Suppression d'une unité business	97
Gestion des détails d'une unité business	97
Configuration de l'administration des clients hébergés	98
Configuration requise	99
Configuration des paramètres d'hébergement	99
Création du fichier de mappage des clients hébergés communs	100
Exécution de l'utilitaire de fusion de clients hébergés communs	102
Définition des variables de configuration	103
Règles pour les entrées de fichier de mappage	104
Exemple de fichier de mappage commun des clients hébergés	105
Préparation de l'exécution de l'utilitaire de fusion de clients hébergés communs	106
Gestion des clients hébergés communs	108
Implémentation des termes communs de l'accord d'utilisation	110
Effets de l'administration des clients hébergés	112
Comptes	113
Procédure de gestion des comptes	113
Ajout d'un compte	114
Modification d'un compte	116
Fermeture d'un compte	116
Suppression d'un compte	117
Recherche de comptes	118

Chapitre 3: Gestion des utilisateurs et des rôles 119

utilisateurs	119
Données d'utilisateur dans la MDB	119
Données de l'utilisateur dans CA EEM	120
Synchronisation des données d'utilisateur dans CA EEM	120
Authentification unique	121
Gestion des utilisateurs	121
Groupes d'utilisateurs	133

Rôles et droits d'accès par défaut	133
Tâches que chaque rôle peut effectuer	136
Rôle par défaut pour tous les utilisateurs	138
Relation entre utilisateurs, rôles et connexion	139

Chapitre 4: Gestion des rapports en utilisant le générateur de rapports 141

Présentation des tâches de reporting	141
Structure de rapports	142
Objets de données	143
Variables d'exécution	144
Ajout d'un objet de données	146
Objets de données prédéfinis	151
Affichage des données	153
Ajout d'un affichage de données	154
Configuration des règles de colonne	154
Dispositions	159
Ajout d'une présentation	159
Publication d'un rapport dans un catalogue	161
Affichage des rapports publiés	162

Chapitre 5: Gestion des tableaux de bord 163

Tableaux de bord	163
Générateur de tableaux de bord et bibliothèque de tableaux de bord	163
Administration de tableaux de bord	164
Ajout d'un tableau de bord	165
Configuration d'éléments de contenu	167

Chapitre 6: Utilisation des services Web 171

Aperçu	171
Documentation relative à l'API	172
Déploiement de services Web	173
Appel des services Web	173
Configuration requise	174
Génération du fichier WSDL	175
Génération des stubs Java	176
Utilisation de stubs Java pour l'appel de services Web	177
Procédure de spécification de caractères spéciaux	177
Appel des méthodes de connexion et de déconnexion par les clients	180
Utilisation d'un programme Java pour appeler un service Web	181
Utilisation d'un programme JavaScript pour appeler un service Web	185

Ajout de pièces jointes aux demandes.....	186
Ajout de pièces jointes stockées par CA Service Catalog	187
Ajout de pièces jointes stockées par WEBDAV	189
Ajout de pièces jointes à l'aide d'un chemin d'accès absolu.....	190

Chapitre 7: Création et mise à jour des services 191

Composant de catalogue.....	192
Gestion de services	193
Modification de l'unité business	194
Gestion des services.....	194
Gestion des dossiers	205
Héritage de dossiers et de services.....	209
Définition des services proposés et associés	211
Dépendances du service	213
Définition de dépendances du service	213
Définition d'un service	215
Seuils des SLA de qualité de service	217
Définition de seuils pour les SLA de qualité de service	218
Utilisation d'un service comme modèle.....	219
Groupes d'options de services	221
Gestion des groupes d'options de services.....	222
Héritage de groupes d'options de service.....	228
Rapports publiés	229
Publication d'une présentation de rapport.....	230
Options de service et éléments d'option de service	231
Onglet des détails de l'option de service	232
Onglet Politiques et actions	253
Création d'un service simple	254
Création d'un service simple	256
Création d'un groupe d'options de service pour le formulaire	258
Révision et copie de formulaire	259
Modification de formulaire	260
Ajout d'un formulaire au groupe d'options de service	261
Création du service et personnalisation des détails	262
Ajout et personnalisation des groupes d'options de services.....	263
Spécification automatique des sélections.....	265
Définition des autorisations	267
SLA d'une demande et calendriers.....	267
SLA d'une demande	268
Interruptions, Groupes d'interruptions et Calendriers d'interruptions	269
Heures ouvrables	270

Sélection des options de service à contrôler	270
Création de SLA de demandes	270
Traitement des SLA de demandes.....	272
Règles fixes.....	272
Processeur SLA de demandes	273
Retard maximal des alertes relatives au SLA d'une demande	274
Configuration des alertes automatisées par courriel pour les avertissements et violations SLA	275
Création et maintenance des interruptions.....	277
Création et maintenance des groupes d'interruptions	279
Création et maintenance des calendriers d'interruptions	281
Configuration des heures ouvrables	284
Association de calendriers d'interruptions et d'heures ouvrables à un service	286
Spécification du calendrier d'interruptions et des heures ouvrables par défaut	289
Enregistrement de l'historique des SLA	291
Rapports sur la SLA.....	292

Chapitre 8: Utilisation du concepteur de formulaires 293

Création, personnalisation et utilisation de formulaires	294
Composants principaux de.....	295
Éléments d'un formulaire.....	297
Création d'un formulaire.....	315
Attributs de formulaire	316
Ajout, déplacement et suppression d'éléments	318
Attributs HTML et JavaScript pour des éléments	320
Spécification d'attributs pour un élément	321
Attributs HTML.....	322
Attributs JavaScript pour des éléments	340
Réalisation de tâches automatisées pour des champs	342
Options permettant de remplir et de pré-remplir des champs automatiquement	345
Pré-remplissage d'une zone combinée en fonction d'un objet de données de rapport	346
Utilisation des données saisies par l'utilisateur pour pré-remplir une boîte de sélection	348
Utilisation d'expressions JavaScript dans des champs	352
Objets et propriétés que vous pouvez spécifier dans des expressions JavaScript	354
Préremplissage des champs basés sur des expressions JavaScript.....	362
Masquage et désactivation d'un champ en fonction du statut de la demande, de l'unité business, du rôle ou d'autres critères	364
Sélection des options des champs par défaut en fonction du statut de la demande, du rôle, de l'unité business ou d'autres critères	366
Masquage, activation ou désactivation de l'ensemble d'un formulaire dans des conditions spécifiées.....	368
Utilisation des fonctions JavaScript dans les champs	369
Fonctions JavaScript prédéfinies.....	370

Remplissage de champs en fonction des données saisies par l'utilisateur dans un objet de données de rapport	377
Utilisation de données personnelles saisies par l'utilisateur pour pré-remplir une zone de sélection	380
Pré-remplissage des champs basés sur un objet de données de rapport et des fonctions JavaScript	383
Validation des données saisies par l'utilisateur	386
Association des champs de deux formulaires pour des mises à jour simultanées	390
Consignes relatives aux fonctions JavaScript personnalisées	392
Utilisation de la boîte de dialogue Script pour maintenir des fonctions JavaScript personnalisées	393
Rattachement d'un formulaire à un groupe d'options de service	394
Création et maintenance des dossiers	397
Maintenance des formulaires	400
Règles relatives au niveau d'accès au concepteur de formulaires	403
Affectation d'un formulaire à une unité business différente	404
Localisation de formulaires	405
Importation et exportation de formulaires	407
Formulaires système	408
Informations générales	408
Formulaire Informations de demande	408
Masquage des formulaires	409
Informations de mises à niveau uniquement	409
Restrictions	409
Fonctions JavaScript prédéfinies pour les formulaires système	410
Création d'un formulaire	411
Révision et copie de formulaire	413
Ajout de champs pour les informations de contact	414
Configuration des champs à remplir automatiquement	416
Copie et modification des boutons radio	417
Ajout de zones de texte	418
Affichage et masquage des zones de texte	420
Ajout de champs de compteur	422
Procédure de test du formulaire dans un service	423

Chapitre 9: Déploiement d'un accès mobile pour CA Service Catalog 425

Déploiement d'un accès mobile	425
Configuration requise	426
Conditions requises et instructions pour les services	427
Instructions et conditions requises relatives aux formulaires	429
Test des services et des formulaires	432
Notification pour les utilisateurs	433

Chapitre 10: Localisation des services **435**

Localisation d'un service unique	436
Recommandations et remarques spéciales relatives à la localisation d'un service unique.....	438
Exemple de service.....	440
Définition des attributs de localisation pour le dossier	441
Définition des attributs de localisation pour le service.....	442
Définition des attributs de localisation pour le groupe d'options de service	443
Définition des attributs de localisation pour les options de service	445
Définition des attributs de localisation pour les formulaires.....	447
Test des services localisés	450
Localisation de plusieurs services	451
Recommandations et remarques.....	453
Exportation des services et des formulaires dans un fichier XML.....	454
Envoi du fichier de propriétés de localisation par défaut à l'agence de localisation	458
Fusion des fichiers de propriétés de localisation terminés.....	458
Test des services localisés	462

Chapitre 11: Modules d'extension de l'API **463**

Présentation de modules d'extension de l'API.....	463
Création et utilisation de modules d'extension de l'API pour des formulaires	464
Configuration des paramètres de pagination des champs de sélection	467
Configuration des paramètres de tri et de pagination des tables dynamiques	468
Création et utilisation de modules d'extension de l'API pour des politiques.....	469

Chapitre 12: Création et utilisation de widgets **473**

Intégration de widgets pour la demande de services et la gestion de demandes	473
Vérification de la configuration requise	475
Vérification de la configuration requise et des restrictions	477
Choix du mode d'implémentation des widgets	479
Téléchargement et installation des fichiers WAR dans Liferay	481
Utilisation du widget Parcourir pour afficher des services aux utilisateurs	482
Utilisation du widget Demande pour permettre aux utilisateurs de demander des services	483
Utilisation du widget Statut et d'autres widgets pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux demandes.....	496
Test des widgets.....	518
Intégration de widgets dans SharePoint	519
Intégration de widgets dans des pages HTML simples	521

Chapitre 13: Utilisation de CA Service Accounting **523**

Introduction	523
--------------------	-----

Facturation interne	524
Tarifification en fonction de la souscription.....	525
Tarifification basée sur l'utilisation	526
Tarifification basée sur le niveau	527
Approches combinées.....	527
Facturation et reporting financier	528
Groupes de factures.....	528
Ajout d'un groupe de factures statique	529
Ajout d'un groupe de factures dynamique	531
Critères de facturation pour les comptes	533
Critères de facturation pour les souscriptions.....	533
Spécification de l'emplacement de sortie.....	534
Historique de facturation	534
Affichage du statut de facturation	535
Répartition proportionnelle	535
Impression par lot	536
Implémentation de la facturation basée sur l'utilisation	537
Procédure de création d'une métrique d'application	538
Création d'une définition de service	540
Création des utilisateurs et du compte.....	541
Génération d'une facture.....	541
Rapports financiers	542
Utilitaire d'annulation de factures	542
Gestion des comptes.....	543
Affichage d'un profil comptable.....	543
Modification d'un profil comptable	544
Cumul de comptes	544
Gestion des souscriptions	545
Types de souscription	546
Création d'une souscription physique.....	547
Activation des notes dans les souscriptions physiques.....	548
Ajout de notes à une souscription physique.....	548
Suspension d'une souscription physique	549
Annulation d'une souscription physique.....	550
Régularisations.....	550
Application de régularisations générales	550
Application des régularisations liées à une violation du SLA de qualité de service	553
Envoi d'un paiement à un compte	556
Gérer les factures.....	558
Modification d'une facture	558
Facture à la demande.....	559
Affichage d'une facture en ligne	559

Reprise de facture	559
Budgets et plans	560
Exercices financiers	560
Jeux	561
Utilisation de feuilles de calcul.....	562
Création d'un élément de coût	563
Création d'un pool de coûts	564
Affectation d'éléments de coûts à des pools de coûts	564
Analyse des coûts par activités	565

Chapitre 14: Médiation de données 567

Médiation de données	567
Agrégation de données	568
Résumé des données	569
Définition de champs de données.....	569
Champs Serveur obligatoire par défaut	571
Implémentation de la médiation de données	572
Gestion des profils.....	572
Création d'un profil	572
Définition de la logique de cumul	573
Définition de cumul multiple	574
Modification d'un profil	575
Suppression d'un profil	575
Importation des données	575
Profils de données.....	576
Importation de données	577
Planification d'importations de données	578
Gestion des données.....	579
Champs personnalisés.....	580
Données de référence.....	580
Fréquence d'importation des données	580
Cumul des données	581
Lancement du cumul de données	582
Statut du cumul.....	583
Génération de factures	584
Rapports de médiation de données	585
Agent de référentiel	586
Configuration de l'agent de référentiel.....	586
Liste de profils	587
Détermination de l'ID de table d'un profil	588
Chargement de profil automatique avec chargement des données	589

Format du fichier XML de profil	589
Utilitaire de cumul de médiation de données.....	592

Chapitre 15: Utilisation de politiques pour gérer des demandes **593**

Aperçu	594
Comparaison avec d'autres processus d'approbation	595
Comparaison avec des événements, des règles et des actions	597
Création de politiques	598
Générateur de politiques	599
Comment les politiques s'appliquent à des demandes individuelles.....	600
Création et maintenance de dossiers.....	601
Créer une politique	603
Création d'une condition.....	604
Conditions utilisant les attributs de demandes	608
Conditions utilisant les attributs d'utilisateurs	611
Conditions utilisant les attributs de l'unité business	619
Conditions utilisant les attributs de services	623
Conditions utilisant les attributs des groupes d'options de service.....	625
Conditions utilisant les attributs des options de service	627
Conditions utilisant les attributs des éléments d'options de service.....	633
Fonctions de correspondance pour des options de service et des éléments d'option de service	642
Conditions utilisant les champs de formulaires du concepteur de formulaires	644
Conditions utilisant les attributs de l'emplacement	648
Destinataires des politiques	652
Spécification de destinataires	653
Utilisation du générateur d'action pour indiquer des destinataires	657
Utilisation d'un module d'extension de l'API pour la spécification de destinataires	661
Activation des règles et des actions pour les politiques	663
Activation de règles et d'actions pour les politiques pour CA Process Automation	664
Activation de règles et d'actions pour le moteur de la politique du catalogue	665
Exportation et importation de politiques.....	667

Chapitre 16: Utilisation de CA Service Catalog par les administrateurs **669**

Présentation de l'administration.....	669
Souscriptions et demandes	670
Cycle de vie de la demande.....	671
Processus d'approbation.....	672
Processus d'exécution.....	674
Configuration de l'affichage des colonnes sur les pages de listes de demandes	675
Approbation et rejet d'éléments simultanément	678
Cycle de vie discret de la demande	681

Procédure d'implémentation d'un cycle de vie discret pour une demande	682
Paramètres d'exemple et descriptions	684
Paramètres communs	689
Tableau des paramètres discrets et descriptions	690
Définition des paramètres de configuration	691
Rapports de niveau de service de demande	693
Surveillance des niveaux de service de demande	694
Maintenance de fichiers avec plusieurs serveurs	694
Approbation et rejet de demandes en attente d'action via un ordinateur de poche	695
Approbation via un ordinateur de poche	698
Introduction et avantages	698
Procédure de configuration d'une approbation à l'aide d'un ordinateur de poche	699
Restrictions possibles liées à l'approbation via un ordinateur de poche	702
Définissez les paramètres de configuration de la gestion des demandes	703
Approbation directe par courriel	704
Personnalisation de l'action Informer l'approbateur pour la prise en charge de l'approbation à l'aide d'un ordinateur de poche	709
Personnalisation facultative du fichier de profil du courriel de demande	720

Chapitre 17: Utilisation de CA Service Catalog par les utilisateurs du catalogue

723

Introduction pour les utilisateurs du catalogue	724
Connexion	725
Demande de service	725
Ajout d'un service de catalogue à votre panier	727
Vérification du statut d'une demande	729
Validation de votre panier	730
Noms et significations des valeurs de statut	738
Cycle de vie de la demande	746
Pages de listes de demandes	747
Affichage des demandes récentes	748
Affichage des demandes ouvertes	749
Affichage des demandes terminées	750
Recherche de demandes	751
Recherche avancée pour des demandes	752
Affichage et modification des demandes	758
Modification de la demande	759
Copie d'une demande	760
Envoi de la demande par courriel	761
Mise en attente et reprise de tâches d'actions	762
Mise en attente et reprise de demandes, de services ou d'options de service	763

Notifications automatiques par courriel pour les demandes et les options de service en attente et reprises.....	765
Annulation d'une demande	766
Affichage du suivi des demandes.....	767
Affichage de la piste de vérification d'une demande.....	768
Utilisation des actifs affectés	768
Affichage de tous les éléments demandés.....	769
Gestion des demandes en attente d'une action	770
Règles relatives aux demandes en attente d'une action	772
Approbation ou rejet de vos demandes en attente d'une action.....	773
Approbation ou rejet des demandes en attente d'action d'autres utilisateurs.....	776
Exécution de vos demandes en attente d'une action	779
Exécution des demandes d'autres utilisateurs en attente d'une action.....	781
Transfert de vos demandes en attente d'une action	783
Transfert des demandes d'autres utilisateurs en attente d'une action.....	785
Délégation d'une demande en attente d'une action	788
Délégation automatique de vos demandes en attente d'une action	790
Délégation automatique des demandes d'autres utilisateurs en attente d'une action	791
Prendre ou renvoyer une demande en attente d'une action	793
Ignorer, tenter de relancer ou écraser des alertes	795
Délégation de catalogues	797
Comment fonctionne la délégation de catalogues	798
Comparaison avec les fonctionnalités liées	799
Restrictions liées à la délégation de catalogues.....	800
Remarques relatives aux unités business	801
Exemples de scénarios	802
Activation ou désactivation de la délégation de catalogues.....	803
Délégation de l'utilisation d'un catalogue.....	804
Suppression d'un délégué.....	806
Utilisation du catalogue d'un délégant	807
Gestion de demandes non soumises créées par des délégués.....	808

Glossaire **809**

Annexe A: Dépannage **817**

Périmètre	817
Fenêtre Contextuelle signalant que l'objet de données du rapport n'affiche pas les champs de saisie.....	817

Chapitre 1: Fonctions et outils d'administration

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Aperçu](#) (page 17)

[Documentation relative aux intégrations héritées \(y compris CA Workflow\)](#) (page 19)

[Messages et alertes](#) (page 20)

[Recherche](#) (page 23)

[Outils d'administration](#) (page 24)

[Événements, règles et actions](#) (page 25)

[Planificateur](#) (page 55)

[Archivage et purge des données historiques](#) (page 59)

[Cadre de diagnostic](#) (page 66)

[Migration des données entre systèmes CA Service Catalog](#) (page 74)

Aperçu

Les administrateurs ont accès à des fonctions et outils d'administration supplémentaires non disponibles dans d'autres rôles d'utilisateur. Les administrateurs peuvent effectuer les tâches suivantes, groupées selon les onglets principaux de l'interface utilisateur :

- Accueil
 - Gérer les tableaux de bord
 - Gérer les messages
 - Gérer les rapports
 - Formuler des demandes pour d'autres utilisateurs ou comptes
 - Gérer les demandes d'utilisateurs et de comptes dans le périmètre de l'administrateur
 - Configurer des applications
- Catalogue
 - Gérer le catalogue des services
 - Gérer les groupes d'options de service
 - Gérer les paramètres de configuration pour CA Service Catalog
- Formulaires
 - Créer et gérer les formulaires utilisés dans des demandes

- Politiques
Créer et gérer les politiques pour automatiser l'affectation des demandes en attente d'action d'utilisateurs et de groupes
- Comptabilité
 - Gérer les comptes
 - Gérer les factures
 - Gérer les budgets
 - Gérer les ajustements
 - Gérer les paramètres de configuration
- Administration
 - Gérer les unités business et les comptes dans le périmètre de l'administrateur
 - Gérer les utilisateurs dans le périmètre de l'administrateur
 - Gérer et créer des rapports
 - Configurer et exécuter des importations de données à l'aide de la médiation de données
 - Accéder aux outils d'administration tels que les événements, les règles et les actions, le planificateur, etc.
 - Gérer les paramètres de configuration pour CA Service Catalog
- Tableau de bord Démarrage rapide de l'administration
Les utilisateurs disposant du rôle Administrateur de livraison de services peuvent automatiquement accéder à ce tableau de bord. Il contient des liens vers les fonctions d'administration les plus fréquemment utilisées.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Documentation relative aux intégrations héritées (y compris CA Workflow)

CA Service Catalog fournit des intégrations héritées avec les produits suivants :

- CA Workflow
 - Important :** CA Workflow ne sera plus amélioré. Il est prévu de cesser sa maintenance et son support technique à partir du 31 décembre 2013. Par conséquent, nous vous recommandons fortement d'utiliser CA Process Automation en tant qu'outil d'automatisation de processus.
- CA JARS/MICS
- CA SRM
- Les produits utilisant MDB version 1.0.4 ne sont plus pris en charge.

Les intégrations héritées demeurent inchangées depuis plusieurs années. Les intégrations héritées ne sont plus documentées dans cette bibliothèque, à l'exception des instructions relatives à l'installation, à la mise à niveau et à la mise en cluster pour les utilisateurs de CA Workflow : ces instructions ont pour objectif d'éviter toute interruption dans les opérations commerciales des utilisateurs de CA Workflow lors de l'implémentation de la version 12.9 CA Service Catalog et d'accompagner la transition vers CA Process Automation. Ces instructions apparaissent dans les scénarios d'installation et de mise à niveau, ainsi que dans le chapitre Mise en cluster du *Manuel d'implémentation*.

Par ailleurs, pour plus d'informations sur l'utilisation de CA Workflow et d'autres intégrations héritées, consultez la [documentation de CA Service Catalog version 12.8](#).

Messages et alertes

Les événements de changement sont répertoriés sur la page Événements de changement, dans l'onglet Messages de la page d'accueil. Le système de catalogues génère des événements de changement automatiquement lorsque le système ou les utilisateurs, et particulièrement les administrateurs, effectuent des actions significatives. Exemple : Si vous [ajoutez](#) (page 123) ou [modifiez](#) (page 130) un utilisateur, votre action s'affiche sous la forme d'un message d'événement de changement sur la page Événements de changement.

Les alertes sont répertoriées sur la page Alertes, dans l'onglet Messages de la page d'accueil. Une alerte est générée lorsqu'un échec d'action système ou d'action d'utilisateur se produit. Les alertes représentent les échecs d'événements de changement. La page Alertes répertorie les échecs d'événements générés par le [planificateur](#) (page 55), [Composant de catalogue](#) (page 192), le [moteur de facturation](#) (page 528) et par les autres composants de CA Service Catalog. Les échecs d'actions et les alertes peuvent, par exemple, provenir d'une erreur dans l'adresse électronique spécifiée par un administrateur lorsqu'il crée un utilisateur. Dans ce cas, un échec peut se produire pour les actions utilisant cette adresse électronique ; lorsqu'un gestionnaire de demandes effectue une approbation par courriel d'une demande de cet utilisateur, une alerte REQEMAILACTION_FAILED est générée.

Pour gérer les messages et les alertes, les administrateurs peuvent utiliser les fonctions suivantes du menu Messages :

- Gestion des messages d'informations
 - Permet aux utilisateurs d'[ajouter un message d'informations](#) (page 21) destiné à d'autres utilisateurs ou rôles de la même unité business.
 - Permet aux utilisateurs de supprimer leurs propres messages d'informations.
 - Permet aux administrateurs de livraison de services de supprimer tous les messages d'informations des utilisateurs.
- Gestion des événements de modification
 - Fournit des informations sur les objets affectés par des événements, pour les administrateurs de livraison de services et les administrateurs généraux de l'unité business.
 - Permet aux administrateurs de livraison de services d'[afficher](#) (page 22) et de supprimer les messages d'événements de changement.

- Gestion des alertes
 - Indique les alertes système pour les administrateurs de livraison de services et les administrateurs généraux de l'unité business.
 - Permet aux administrateurs de livraison de services d'[afficher](#) (page 22) et de supprimer les alertes système.
 - Permet aux administrateurs de livraison de services de [relancer les actions de règle qui ont échoué](#) (page 23).

Ajout d'un message d'informations

Vous pouvez ajouter un message d'informations à la liste Messages d'infos.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Accueil, Messages, puis Infos dans le menu Messages.

La liste Messages d'infos s'affiche.

Remarque : Un administrateur Service Delivery peut également supprimer des messages d'infos de cette liste.

2. Cliquez sur Ajouter un message d'infos.

La page Ajouter un message d'infos s'affiche.

3. Remplissez les champs requis, puis cliquez sur OK.

Le message d'infos est enregistré et la liste Messages d'infos s'affiche. Le message récemment ajouté y est inclus.

Vous avez ajouté un message d'infos.

Affichage des événements de modification

Vous pouvez afficher des messages d'événement de changement à partir de l'onglet Messages.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Accueil, Messages, puis Événements de changement dans le menu Messages.

La liste Messages d'événements de changement s'affiche. Par défaut, seuls les messages d'événements de changement du jour et de l'unité business actuelle s'affichent.

2. (Facultatif) Exécutez l'une des tâches suivantes :
 - Remplacez l'unité business dont les événements s'affichent sur la page.
 - Filtrez les événements, selon vos critères de sélection. A partir de cette page, un administrateur Service Delivery peut supprimer un ou plusieurs messages d'événements de modification.
 - Affichez les détails des événements de changement.

Vous avez affiché les messages d'événement de changement.

Affichage des alertes

Vous pouvez afficher des messages d'alerte.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Accueil, Messages, puis Alertes dans le menu Messages.

La liste Messages d'alerte s'affiche. Par défaut, seuls les messages d'alerte du jour pour l'unité business de l'utilisateur connecté sont affichés.

2. (Facultatif) Exécutez l'une des tâches suivantes :
 - Remplacez l'unité business dont les événements s'affichent sur la page.
 - Filtrez les événements, selon vos critères de sélection. Un administrateur de livraison de services peut également supprimer des messages d'alerte et afficher des alertes indiquant des échecs d'actions.
 - Affichez les détails de chaque alerte. Les informations détaillées peuvent parfois consister en des valeurs d'ID internes.

Vous avez affiché les messages d'alerte.

Nouveau lancement des actions ayant échoué

Lorsqu'un échec se produit lors du lancement d'un processus CA Process Automation associé à une action de règle, une alerte système est créée. Cet échec peut être dû à un problème d'exécution du service associé, à une surcharge de ce service ou à des difficultés pour établir une connectivité entre CA Service Catalog et CA Process Automation. Les administrateurs Services Delivery peuvent relancer les actions ayant échoué de ce type.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Accueil, Messages, puis Alertes dans le menu Messages.
La liste Messages d'alerte s'affiche pour tous les types d'alertes.
2. Cliquez sur Liste des actions ayant échoué.
La liste Messages d'alerte affiche les alertes.
3. Pour afficher la liste des alertes incluant les actions ayant échoué que vous souhaitez relancer, utilisez les options Filtrer les alertes et Modifier l'unité business.
4. Dans la liste des actions ayant échoué que vous souhaitez relancer, sélectionnez des alertes, puis cliquez sur Relancer les actions qui ont échoué.
La page Alertes apparaît.
Par exemple, si vous avez relancé une alerte de type ITPAM_QUEUE_FAILURE, un autre message d'alerte apparaîtra pour cette demande sur la page Alertes.

Vous avez relancé les actions ayant échoué.

Recherche

Dans CA Service Catalog, vous pouvez rechercher les objets suivants :

- [Comptes](#) (page 118)
- Factures, si Composant de comptabilité est installé
- Paiements, si Composant de comptabilité est installé
- [Demandes](#) (page 751)

Vous pouvez utiliser des critères de recherche simples (par nom de compte) ou avancés (critères multiples). Vous pouvez enregistrer les requêtes pour les réutiliser ultérieurement.

Outils d'administration

Dans le menu Administration, Outils, les administrateurs peuvent sélectionner les options suivantes et réaliser les actions associées :

- [Événements, règles et actions](#) (page 25)
Permet de gérer des événements, ainsi que les règles et les actions associées.
- [Planificateur](#) (page 55)
Permet de gérer les tâches planifiées.
- Liens
Permet d'accéder à des liens utiles, par exemple :
 - Documentation de l'API des services Web
 - Documentation de la fonction JavaScript du concepteur de formulaires
 - Bibliothèque de la documentation

Événements, règles et actions

Les *événements* représentent les changements effectués dans CA Service Catalog. Plusieurs événements *standard* se produisent généralement dans plusieurs composants. Vous pouvez également ajouter des événements *personnalisés*.

Vous pouvez associer des *règles* à des événements. Les règles peuvent comporter un ensemble de conditions de filtrage qui définissent quand appliquer la règle. Lorsque les conditions de filtrage sont satisfaites et que la règle est activée, les *actions* de règle sont lancées.

Chaque événement standard se produit lorsqu'une action dans CA Service Catalog le déclenche. Par exemple, l'événement Création d'un utilisateur se produit lorsqu'un administrateur ajoute un nouvel utilisateur à l'aide de l'interface utilisateur ou de la méthode de service Web createUser.

Lorsqu'un événement *personnalisé* se produit, procédez de l'une des façons suivantes :

- Utilisez l'une des méthodes de service Web postEvent pour le type d'événement.
- Utilisez une URL pour publier l'événement.

Le menu Événements-Règles-Actions affiche les types d'événement et permet d'accéder aux règles et aux actions associées à chaque type d'événement. Vous pouvez utiliser les options de menu suivantes pour effectuer les actions suivantes :

- [Afficher et utiliser les paramètres d'événement](#) (page 25)
- [Ajouter un type d'événement personnalisé](#) (page 35)
- [Gérer les règles d'un type d'événement](#) (page 36)
- [Gérer les actions pour une règle](#) (page 41)

Paramètres d'événements

Les événements représentent les modifications apportées aux composants. Les événements standard sont déclenchés par une action. Par exemple, l'événement Création d'un utilisateur survient lorsqu'un nouvel utilisateur est ajouté via l'interface utilisateur Ajouter un utilisateur ou à l'aide de la méthode de service Web createUser. Vous pouvez également ajouter des événements personnalisés.

Des paramètres peuvent être associés à chaque type d'événement. Lorsqu'un événement se produit, les valeurs des paramètres indiquent le contexte de l'événement. Par exemple, lorsque l'événement Création d'un utilisateur survient, le paramètre associé nommé \$user_id\$ contient la valeur de l'ID de l'utilisateur créé.

Vous pouvez utiliser des variables d'événement dans les filtres de règles et les actions de règles.

La plupart des paramètres des types d'événements sont intuitifs ; toutefois, les paramètres dans cette section doivent être expliqués.

Événement de création et de modification d'une demande

Ces types d'événement se produisent lorsque les informations d'en-tête de demande sont modifiées.

Remarque : CA Service Catalog doit être installé pour que vous puissiez utiliser ce type d'événement.

Paramètre de l'événement	Signification	Exemple
\$completion_date\$	Date de fin de traitement de la demande	
\$created_date\$	Date de création de la demande	
\$desired_date\$	Date d'échéance	
\$domain\$	Nom de l'unité business pour l'utilisateur ou le compte bénéficiaire	Ventes ABC Corp
\$modified_date\$	Date de la dernière modification de la demande	
\$name\$	Nom de la demande	Mon nouvel ordinateur portable
\$priority\$	Valeur numérique indiquant la priorité de la demande	3
\$req_by_account_id\$	ID interne du demandeur	10018
\$req_by_user_id\$	ID d'utilisateur du demandeur	juser
\$req_for_account_id\$	ID interne du compte associé à l'utilisateur ou au compte bénéficiaire	10054
\$req_for_user_id\$	ID d'utilisateur du demandeur	juser (demande destinée à un utilisateur) NIL (demande destinée à un compte)
\$request_id\$	ID interne de la demande	10023

Paramètre de l'événement	Signification	Exemple
\$status\$	Valeur numérique du statut de la demande. Par exemple : 400=En attente d'approbation 800=Approuvé	400
\$all\$	Name=paire de valeurs pour tous les paramètres d'événement disponibles, y compris les données supplémentaires non disponibles comme paramètres d'événement. Inclut également les variables contenant d'anciennes données antérieures à l'enregistrement ayant provoqué l'événement.	comments='Mon ordinateur portable pour les déplacements' comments_eventdatatype='String' comments_old='NIL' etc.

Événement de création et de modification d'un élément de formulaire de composant de demande

Ces types d'événements se produisent lors de la modification d'un champ dans un formulaire associé à un élément de demande.

Remarque : Composant de comptabilité doit être installé pour que vous puissiez utiliser ce type d'événement.

Paramètre de l'événement	Signification	Exemple
\$form_elem_name\$	Étiquette du champ telle qu'elle apparaît dans le formulaire affiché	Poste de l'employé
\$form_elem_value\$	Valeur du champ dans le formulaire Remarque : Cette valeur correspond au champ de la valeur HTML, qui est différent du champ de l'étiquette de la liste de sélection affichée.	Directeur adjoint (pour un champ de type Saisie) 1 (pour un champ de type Liste de sélection)
\$subscription_detail_id\$	ID interne unique de cet élément de demande	10012

Paramètre de l'événement	Signification	Exemple
\$all\$	Name=aires de valeurs pour tous les paramètres d'événement disponibles, y compris les données supplémentaires non disponibles comme paramètres d'événement. Inclut également les variables contenant d'anciennes données antérieures à l'enregistrement ayant provoqué l'événement.	form_elem_label='Poste de l'employé' form_elem_label_eventdatatype='String' form_elem_label_old='NIL' form_elem_name='emp_title' form_elem_name_eventdatatype='String' form_elem_name_old='NIL' etc.

Modification de la demande d'une action en attente

Les paramètres suivants s'appliquent au type d'événement Modification de la demande d'une action en attente et à tous les nouveaux types d'événement créés d'après ce type.

Paramètre	Valeur
\$rpa_action_type\$	0=Par défaut 1=Systeme 2 =CA Workflow 3=CA Process Automation 4=Politique
\$rpa_id\$	Entrée request_pending_action_id dans la table usm_request_pending_action de la MDB
\$rpa_object_type\$	1=Offre de service (service) 2 =Elément de demande
\$rpa_reassigned_id\$	Valeur réaffectée de l'entrée request_pending_action_id dans la table usm_request_pending_action de la MDB
\$rpa_status\$	0=Supprimé 1=Actif 2=Terminé par l'utilisateur affecté 3=Terminé par un autre utilisateur 4=Transféré 5=Délégué 6=Terminé
\$rpa_users_or_groups\$	Entrée user_id ou group_id de la table usm_request_pending_action dans la MDB

Événement de création ou de changement d'un élément de demande/souscription

Ces types d'événements se produisent lors du changement d'un élément de demande ou de souscription. Le changement s'applique généralement au statut de l'élément.

Remarque : Les demandes ou les souscriptions concernent les options de service. Les options de service comprennent plusieurs éléments d'option de service. Lors du changement du statut d'une option de service faisant partie d'une demande ou d'une souscription, cet événement se produira pour chaque élément d'option de service figurant dans l'option de service.

Paramètre de l'événement	Signification	Exemple
\$account_label\$	Nom du compte du bénéficiaire de la demande	ABC Corp:juser (demande destinée à un utilisateur) Ventes (demande destinée à un compte)
\$account_no\$	ID interne du compte dans \$account_label\$	10002
\$approval_level\$	Valeur numérique du niveau d'approbation du service	10
\$approval_process\$	Valeur numérique du processus d'approbation : 0=Aucune approbation 1=Processus d'approbation du système 2=Approbation par flux de travaux	2
\$category\$	Valeur numérique de la catégorie d'élément demandé, par exemple : 0=Logiciel 1=Matériel	0
\$category_class\$	Valeur numérique de la classe de l'élément demandé dans la catégorie. Par exemple : Pour la catégorie 0 (Logiciel), vous pouvez utiliser Office pour la classe 10.	10
\$category_subclass\$	Valeur numérique de la sous-classe de l'élément demandé dans la classe figurant dans la catégorie. Par exemple : Pour la catégorie 0 (Logiciel) et pour la classe 10 (Office), vous pouvez utiliser la sous-classe 10 (Microsoft).	10
\$charge\$	Valeur numérique indiquant si les quantités associées correspondent à un débit ou à un crédit pour utilisation par Composant de comptabilité : 0=crédit 1=débit	1

Paramètre de l'événement	Signification	Exemple
\$charge_date\$	Date de la première opération de débit de l'élément par Composant de comptabilité	
\$code\$	Code de l'élément d'option de service	Mon code d'élément
\$domain\$	Nom de l'unité business pour l'utilisateur ou le compte bénéficiaire	Ventes ABC Corp
De \$enum_1\$ à \$enum_5\$	Varie en fonction du type d'élément d'option de service	
\$external_id\$	ID externe de l'élément d'option de service	ID de mon élément externe
\$group_id\$	Valeur numérique indiquant l'occurrence du service dans une demande (si une demande inclut plusieurs copies d'un service)	1 NIL (pour une souscription)
\$form_data_sd\$ (uniquement pour l'événement de changement d'un élément de demande/souscription)	Si cette option de service inclut un formulaire, alors ce paramètre répertorie les détails du formulaire dans une structure JSON. Pour appliquer des règles à des éléments de souscription de type Formulaire, ajoutez la condition suivante au filtre d'événement : "AND form_data_sd <> 'NIL'"	Consultez la section Données d'exemple pour \$form_data_sd\$ (après ce tableau).
\$form_data_sd_row\$ pour l'événement de changement d'un élément de demande/souscription uniquement	Si une option de service contient plusieurs formulaires, ce paramètre répertorie les détails de tous ces formulaires dans une structure JSON.	Consultez la section Données d'exemple pour \$form_data_sd_row\$ (après ce tableau).
\$id\$	ID interne unique de cet élément de demande	10012
\$installments\$	Valeur numérique indiquant le nombre de versement pour les quantités associées à l'utilisation par Composant de comptabilité	0
\$instance_name\$	Valeur facultative affectée lors de souscription d'un compte à un service	Mon instance
\$item_id\$	ID interne de l'élément d'option de service demandé	9981
\$last_charge_date\$	Date de la dernière opération de débit de l'élément par Composant de comptabilité	
\$numeric_1\$ and \$numeric_2\$	Varie en fonction du type d'élément d'option de service	
\$offering_id\$	ID interne du service demandé	10002
\$offering_name\$	Nom de l'offre de service (service)	Groupe d'ordinateurs portables standard

Paramètre de l'événement	Signification	Exemple
\$rate_item_col\$	Valeur numérique (valeur de base zéro) indiquant la position de la colonne de l'élément d'option de service associé dans la ligne d'option de service	0
\$rate_item_name\$	Texte d'affichage de l'élément d'option de service	Ordinateur portable standard
\$rate_item_row\$	Valeur numérique (valeur de base un) indiquant la position de la colonne de l'élément d'option de service associé dans la ligne d'option de service	1
\$rate_item_text_1\$	Texte supplémentaire associé à l'élément d'option de service. Par exemple, pour un élément d'option de service de type Texte, il s'agit de la valeur de texte ; pour un élément d'option de service de type Taux, il s'agit du type d'unité d'affichage.	/month
\$rate_item_type\$	Valeur numérique de l'élément d'option de service associé : 0=Texte 1=En-tête 2=Plage numérique 3=Taux 4=Application 5=Accord 6=Numérique 7=Booléen 8=Régularisation 9=Date 10=Plage de dates 11=Jour 12=Répartition 13=Formulaire	3
\$rate_plan_id\$	ID interne du groupe d'options de service associé	10035
\$rate_plan_name\$	Nom du groupe d'options de service associé	Accessoires pour ordinateur portable standard
\$req_by_user_id\$	ID d'utilisateur du demandeur	Juser NIL (pour une souscription)

Paramètre de l'événement	Signification	Exemple
\$req_for_user_id\$	ID d'utilisateur du demandeur	juser (demande destinée à un utilisateur) NIL (demande destinée à un compte) NIL (pour une souscription)
\$request_id\$	ID interne de la demande	10023 (pour une demande) NIL (pour une souscription)
\$request_name\$	Nom de la demande	Mon nouvel ordinateur portable NIL (pour une souscription)
\$request_priority\$	Valeur numérique indiquant la priorité de la demande	3 NIL (pour une souscription)
\$sd_row\$	Valeur numérique (valeur de base un) pour l'option de service contenant cet élément d'option de service par rapport à toutes les options de service sélectionnée dans le service	1
\$status\$	Valeur numérique du statut de l'élément demandé. Par exemple : 400=En attente d'approbation 800=Approuvé	400
\$subscribed_date\$	Date d'inclusion de l'élément dans une demande ou une souscription	
\$subscription_type\$	Valeur numérique indiquant le type d'élément : 0=Autre 1=Application 2=Accord 3=Régularisation 4=Formulaire	0
\$text_1\$ - \$text_7\$	Varie en fonction du type d'élément d'option de service	
\$tiered_item_id\$	ID interne du groupe d'options de service à plusieurs niveaux de l'élément d'option de service associé : -1=Non associé à un groupe d'options de service à plusieurs niveaux	-1

Paramètre de l'événement	Signification	Exemple
\$tiered_last_date\$	Date de la dernière opération de débit de l'élément par Composant de comptabilité. Applicable uniquement si l'élément d'option de service lié fait partie d'un groupe d'options de service à plusieurs niveaux.	
\$track_as_asset\$	Valeur numérique indiquant si cet élément de demande doit être suivi comme actif : 0=Non 1=Oui	1
\$unsubscribed_date\$	Date de l'annulation de l'élément ou de l'annulation de sa souscription	NIL
\$all\$	Name=paire de valeurs pour tous les paramètres d'événement disponibles, y compris les données supplémentaires non disponibles comme paramètres d'événement. Inclut également les variables contenant d'anciennes données antérieures à l'enregistrement ayant provoqué l'événement.	account_label='Ventes' account_label_eventdatat ype='String' account_label_old='Vente s' account_no='10003' account_no_eventdatatyp e='String' account_no_old='10003' etc.

Données d'exemple pour \$form_data_sd\$

Les données d'exemple suivantes répertorient les détails d'un formulaire :

```
{ "name" : "dept",
  "value" : "001|Human Resources",
  "type" : "9"},
{ "name" : "empid",
  "value" : "spadmin",
  "type" : "5"},
{ "name" : "empName",
  "value" : "Administrator, Service Delivery",
  "type" : "5"},
{ "name" : "reason",
  "value" : "0",
  "type" : "12"}
```

Données d'exemple pour \$form_data_sd_row\$

Les données d'exemple suivantes répertorient les détails de deux formulaires (10246 et 10245) dans une même option de service. Le formulaire 10245 inclut les ID de souscription de type de formulaire.

```
{
  "10246" : [
    {"name" : "dept",
     "value" : "001|Human Resources",
     "type" : "9"},
    {"name" : "empid",
     "value" : "spadmin",
     "type" : "5"},
    {"name" : "empName",
     "value" : "Administrator, Service Delivery",
     "type" : "5"},
    {"name" : "reason",
     "value" : "0",
     "type" : "12"}],

  "10245" : [
    {"name" : "accesstype",
     "value" : "0",
     "type" : "12"},
    {"name" : "buildingcode",
     "value" : "1|Building1",
     "type" : "9"},
    {"name" : "date",
     "value" : "",
     "type" : "14"},
    {"name" : "date_fdms$$",
     "value" : "",
     "type" : null},
    {"name" : "device_code",
     "value" : "device access code value",
     "type" : "5"},
    {"name" : "empid",
     "value" : "spadmin",
     "type" : "5"},
    {"name" : "empname",
     "value" : "Administrator, Service Delivery",
     "type" : "5"},
    {"name" : "purpose",
     "value" : "purpose value",
     "type" : "8"}]
}
```

Ajout d'un type d'événement personnalisé

Vous pouvez créer des [événements](#) (page 25) *personnalisés* en ajoutant un nouveau type d'événement, afin de répondre à un besoin de votre organisation que les types d'événement prédéfinis ne couvrent pas.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Administration, puis Événements, règles et actions.
La page Types d'événement s'affiche.
2. Cliquez sur Ajouter.
La page Informations relatives au type d'événement s'affiche.
3. Remplissez les champs de la page. Les champs ci-après doivent faire l'objet d'une explication.

Remarque : Le nom de type d'événement peut ne pas être unique. Toutefois, nous vous recommandons de spécifier un nom unique afin de faciliter son utilisation.

Source d'événement

Indique si la source de l'événement est *physique*. Un événement physique est basé sur une mise à jour d'une table de base de données.

Niveau de la piste d'audit

Spécifie le niveau de détail à inclure dans une table de journal d'événements.

Nom de transaction

Spécifie le nom de la table de base de données.

Type de transaction

Indique le type de transaction : Ajouté, Modifié ou Supprimé.

Ce type représente le comportement général de l'événement personnalisé. Le type de transaction avec le nom du type d'événement et la source de l'événement forment une combinaison unique.

4. Cliquez sur OK.
Le nouvel événement vient s'ajouter à la liste.

Gestion des règles

Vous pouvez configurer des règles de plusieurs façons, pour déclencher les actions que vous souhaitez en fonction des conditions que vous spécifiez. Par exemple, vous pouvez créer et configurer une règle pour déclencher une action lorsqu'un utilisateur, un service, une unité business ou un compte est créé ou mis à jour.

Les activités principales liées à la gestion de règles sont les suivantes :

- [Ajouter une règle](#) (page 36)
- Vérifier les [filtres d'événement](#) (page 37)
- [Ajouter un filtre d'événement](#) (page 38)
- [Activer ou désactiver une règle](#) (page 39)
- [Supprimer une règle](#) (page 39)

Ajout d'une règle

Vous pouvez ajouter une [règle](#) (page 25) pour plusieurs raisons. Par exemple, vous pouvez créer et configurer une règle pour déclencher une action, comme une notification par courriel, lorsqu'un approbateur approuve ou rejette une demande en attente d'action.

Pour ajouter une règle :

1. Sélectionnez Administration, Outils, Événements-Règles-Actions.
La page Types d'événement s'affiche.
2. Sélectionnez l'événement pour lequel vous souhaitez ajouter une règle.
La page Détails du type d'événement s'affiche.
3. Cliquez sur Ajouter.
La page Ajouter une règle s'affiche.
4. Remplissez les champs en suivant les directives ci-dessous :
 - Spécifiez un nom de règle unique.
 - Cliquez sur l'icône Ajouter un filtre pour créer ou modifier un [filtre d'événement](#) (page 37).
5. Cliquez sur OK pour enregistrer la définition de la règle.
La règle est enregistrée. La page Détails du type d'événement s'affiche et inclut la nouvelle règle.

Filtres d'événements

Lors de l'[ajout ou de la mise à jour d'une règle](#) (page 36), les administrateurs peuvent y [ajouter un filtre d'événement](#) (page 38) pour indiquer les termes d'application de la règle à un événement. Les actions associées à la règle sont lancées *uniquement* si les conditions spécifiées dans les propriétés de l'événement sont satisfaites.

Les propriétés disponibles pour une condition de règle dépendent du type d'événement de la règle. Vous pouvez spécifier des valeurs *anciennes* ou *nouvelles* (ou *avant* et *après*) pour chaque propriété d'événement de la condition.

Sans un filtre d'événement, la règle est lancée et les actions associées sont exécutées si l'événement se produit.

Ajout d'un filtre d'événement

Vous pouvez ajouter un [filtre d'événement](#) (page 37) à une [règle](#) (page 25) pour spécifier les conditions d'appel de la règle et de déclenchement des actions. Dans le cas contraire, la règle et les actions sont appelées quand l'événement se produit.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Administration, Outils, Événements-Règles-Actions.
La page Types d'événement s'affiche.
 2. Cliquez sur l'événement qui contient la règle appropriée.
La page Détails du type d'événement s'affiche.
 3. Cliquez sur l'icône Modifier pour la règle *personnalisée* à laquelle vous voulez ajouter le filtre d'événement.
Remarque : Vous pouvez ajouter ou mettre à jour des filtres d'événement pour des règles personnalisées *uniquement*, et non pour des règles prédéfinies (intégrées). Les règles prédéfinies ne permettent que des modifications très limitées. Si nécessaire, cliquez sur l'icône Copier pour copier une règle prédéfinie et l'enregistrer sous un nouveau nom en tant que règle personnalisée.
 4. Cliquez sur l'icône Ajouter à côté du champ Filtre d'événement.
La boîte de dialogue Création du filtre d'événement s'affiche.
 5. Spécifiez des valeurs pour la propriété, l'opérateur et la constante de la nouvelle condition dans la section Générateur de conditions.
 6. Cliquez sur la flèche Ajouter une condition pour ajouter la nouvelle condition à la section Conditions actuelles.
La condition s'affiche dans le champ Conditions actuelles. Elle est ensuite convertie en expression de type SQL que le moteur de règles peut traiter.
 7. (Facultatif) Ajouter une autre condition, le cas échéant.
Vous pouvez ajouter autant de conditions que vous le souhaitez.
Remarque : Vous pouvez supprimer une condition existante en sélectionnant sa ligne et en cliquant sur l'icône Supprimer (corbeille).
 8. Cliquez sur OK lorsque vous avez terminé.
Le filtre d'événement s'affiche dans la section Informations sur la règle de la page Modifier la règle pour la règle sélectionnée.
 9. Cliquez sur OK.
Le système enregistre la règle et le filtre d'événement.
- Vous avez ajouté un filtre d'événement.

Activation ou désactivation d'une règle

Vous pouvez activer une [règle](#) (page 25) lorsque votre organisation est prête à l'utiliser. À l'inverse, vous pouvez désactiver une règle lorsque votre organisation ne veut plus l'utiliser.

Procédez comme suit:

1. Dans la liste Règles de la page Détails du type d'événement, activez la case à cocher en regard des règles pour les activer ou les désactiver.
2. Cliquez sur Activer ou Désactiver.
Cela modifie le statut de chaque règle sélectionnée.

Suppression d'une règle

Supprimez une règle lorsqu'elle est obsolète.

Procédez comme suit:

1. Activez la case à cocher en regard des règles dans la liste correspondante pour les supprimer de la page Détails du type d'événement.
2. Cliquez sur Supprimer.
Chaque règle sélectionnée est supprimée de la liste Règles.

Actions

Une règle peut être associée à une ou plusieurs actions. Lorsqu'un événement survient et que les conditions de filtrage de la règle sont remplies, les actions associées à la règle sont exécutées (si la règle est activée).

Une action de règle entraîne l'exécution de certaines tâches. Une action de règle permet d'effectuer plusieurs types d'action comme l'envoi d'un courriel, le lancement d'un processus CA Process Automation, l'exécution un module d'extension Java, etc. Les propriétés disponibles pour chaque type d'événement sont définies sur des valeurs appropriées au contexte de l'événement. Ces propriétés peuvent être traitées comme des *variables* et être incluses dans des actions. Par exemple, une action peut envoyer un courriel contenant les valeurs de propriétés dans le corps du message, lancer un processus CA Process Automation et transmettre des paramètres définis sur les valeurs des propriétés.

Les actions peuvent être de différents types :

Ligne de commande

Exécute une commande sur le serveur.

Publication via HTTP

Exécute une publication via HTTP vers une URL.

Java

Exécute un module d'extension Java fourni.

Courriel

Envoie un courriel.

CA IT PAM

Lance le processus CA Process Automation spécifié en transmettant toutes les valeurs de paramètre nécessaires.

Gestionnaire des réservations

Spécifie une action à utiliser avec Gestionnaire des réservations.

Pour plus d'informations sur l'intégration entre CA Service Catalog et Gestionnaire des réservations, consultez le manuel *Integration Guide*.

Gestion des actions

Vous pouvez configurer des actions de plusieurs façons, pour déclencher la réponse que vous souhaitez en fonction des règles spécifiées. Par exemple, vous pouvez créer et configurer une règle pour déclencher une notification par courriel automatique lorsqu'un exécutant effectue une demande.

Les activités principales liées à la gestion d'actions sont les suivantes :

- [Ajout d'une action à une règle](#) (page 41)
- [Désactivation d'une action](#) (page 47)
- [Activation d'une action](#) (page 48)
- [Suppression d'une action](#) (page 49)

Ajout d'une action

Vous pouvez ajouter une nouvelle [action](#) (page 40) à une [règle](#) (page 25) pour répondre à un besoin de votre organisation que les actions prédéfinies et les actions personnalisées existantes ne couvrent pas. Par exemple, vous pouvez ajouter une action pour exécuter une commande lorsque le statut d'une demande d'une certaine classe passe de En attente d'approbation à Approuvé.

Remarque : Vous pouvez *ajouter* de nouvelles actions (actions personnalisées) pour les règles personnalisées et les règles prédéfinies (intégrées).

Pour ajouter une action à une règle :

1. Sélectionnez Administration, Outils, Événements-Règles-Actions.
La page Types d'événement s'affiche.
2. Cliquez sur l'événement qui contient la règle et l'action appropriées.
La page Détails du type d'événement s'affiche.
3. Cliquez sur l'icône Modifier pour la règle à laquelle vous voulez ajouter l'action.
La page Détails de la règle s'affiche.
4. Cliquez sur Ajouter.
La page Ajouter une action s'affiche.
5. Remplissez les [paramètres](#) (page 43) de la page.
6. Cliquez sur OK pour enregistrer vos modifications.

Vous avez ajouté une action.

Modification d'une action

Vous pouvez modifier une [action](#) (page 40) personnalisée dans une [règle](#) (page 25) pour répondre à un besoin de votre organisation auxquelles les actions prédéfinies ou les actions personnalisées ne répondent pas. Vous pouvez effectuer des modifications significatives *uniquement* sur des actions personnalisées. Les actions prédéfinies ne permettent que des modifications limitées. Vous pouvez modifier une action personnalisée pour répondre plus efficacement à un besoin de votre organisation, le cas échéant. Exemple : Vous pouvez modifier une action personnalisée pour optimiser le courriel de demande que l'action envoie.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Administration, Outils, Événements-Règles-Actions.
La page Types d'événement s'affiche.
2. Cliquez sur l'événement qui contient la règle et l'action personnalisée appropriées.
La page Détails du type d'événement s'affiche.
3. Cliquez sur l'icône Modifier pour la règle qui contient l'action que vous voulez ajouter.
La page Détails de la règle s'affiche.
4. Cliquez sur l'icône Modifier pour l'action appropriée.
La page Modifier l'action apparaît.
5. Pour modifier l'action, remplissez les [paramètres](#) (page 43) ouverts.
6. Cliquez sur OK pour enregistrer les modifications.

Vous avez modifié une action.

Paramètres d'une action

Vous pouvez spécifier plusieurs paramètres pour une action personnalisée lors de son [ajout](#) (page 41) ou de sa [modification](#) (page 42). Les paramètres ci-dessous doivent faire l'objet d'une explication.

Remarque : Après la création, l'enregistrement et la clôture d'une action personnalisée, vous pouvez modifier ses paramètres, mais vous ne pouvez *pas* modifier le champ Type. Pour spécifier un type différent pour l'action, copiez-la, puis renommez-la. Cette opération vous permet de mettre à jour la règle associée pour déclencher l'action renommée.

Type

Spécifie le type d'action à utiliser. Pour désactiver une action de règle, sélectionnez Désactivé. En fonction du type sélectionné, des champs supplémentaires sont visibles. L'icône Ajouter permet d'ajouter un paramètre d'événement au champ utilisé pour chaque type d'action.

Ligne de commande

Spécifie une commande à exécuter.

Publication via HTTP

Spécifie l'URL à publier.

Java

Spécifie la classe Java et les paramètres à transférer.

Courriel

Notifie les activités système non associées aux demandes aux utilisateurs, et notamment aux administrateurs. Les exemples incluent l'ajout de nouveaux utilisateurs ou d'une nouvelle unité business, ou une charge de médiation de données.

Courriel de demande

Notifie une demande aux actionnaires et inclut ses détails.

Les paramètres suivants nécessitent une explication.

Inclure le détail de la demande : indique si les détails de la demande doivent être ajoutés au corps du message dans le courriel de demande.

Spécifiez Oui pour ajouter ces détails ou Non pour les ignorer.

Type : appliqué *uniquement* lorsque vous utilisez la variable \$pending_action_users_or_groups\$.

Ce paramètre permet de spécifier le type (Demande, Service, ou Option de service)

et de récupérer la liste des utilisateurs ou groupes en attente d'une action applicables au type sélectionné. Il permet également d'affecter la liste récupérée à la variable \$pending_action_users_or_groups\$.

ID de la demande : spécifie l'ID de la demande (pas son nom), qui doit être une valeur numérique ou une variable.

ID de l'élément de demande : appliqué uniquement lorsque le type sélectionné est Service ou Option de service.

Il indique l'ID de l'objet de détail de souscription qui doit être une valeur non numérique ou une variable. Cette valeur est utilisée pour récupérer la liste des utilisateurs ou des groupes en attente d'une action applicable au type sélectionné (Service ou Option de service).

Adresse électronique de l'expéditeur : indique l'adresse électronique à partir de laquelle envoyer des courriels de demande.

Nom de l'expéditeur : indique le nom correspondant à l'adresse électronique à partir de laquelle envoyer des courriels de demande.

Remarque : Si vous ne spécifiez pas de valeur pour ces champs, le système de catalogues affecte la valeur spécifiée dans le catalogue et les options de configuration de gestion des demandes pour l'unité business de la demande.

A : permet de spécifier un ou plusieurs destinataires principaux pour le courriel.

Vous pouvez également utiliser des adresses électroniques, des ID d'utilisateur et des variables associées au bénéficiaire.

Pour envoyer automatiquement un courriel à des utilisateurs ou à des groupes, spécifiez les variables correspondantes, comme suit :

- Pour le bénéficiaire, spécifiez \$req_for_user_id\$.
- Pour le demandeur, spécifiez \$req_by_user_id\$.
- Pour l'utilisateur en attente d'action, spécifiez \$pending_action_users_or_groups\$.

Si vous spécifiez plusieurs valeurs, séparez-les par un point-virgule (;).

Vous pouvez sélectionner ces variables et d'autres variables de la liste qui s'affiche lorsque vous cliquez sur l'icône de liste à côté du champ.

Cc : permet de spécifier un ou plusieurs destinataires secondaires pour le courriel.

Utilisez la même syntaxe que pour le champ A.

Cci : permet de spécifier un ou plusieurs destinataires secondaires non visibles pour le courriel.

Utilisez la même syntaxe que pour le champ A.

Objet : indique le texte d'objet du courriel.

Corps du message : indique le texte pour le corps du message du courriel.

Remarque : La variable \$server_url\$ est souvent utilisée. Elle permet de renvoyer le destinataire à la page de détail de la demande.

CA Process Automation

Spécifie le formulaire de demande de démarrage à appeler pour CA Process Automation.

Utilisez l'icône Rechercher du formulaire de demande de démarrage pour CA Process Automation.

Le cas échéant, spécifiez les valeurs des paramètres pour le formulaire de demande de démarrage.

Gestionnaire des réservations

Spécifie un paramètre à transférer à Gestionnaire des réservations.

Pour plus d'informations sur l'intégration, consultez le manuel *Integration Guide*.

Mode d'exécution

Spécifie si l'action est exécutée de manière synchrone ou asynchrone.

Remarque : Les administrateurs ne peuvent *pas* définir l'ordre d'exécution des actions.

Temporisation

Spécifie la durée d'exécution en secondes d'une action avant qu'un utilisateur puisse l'annuler.

Une valeur nulle signifie qu'aucun délai d'expiration n'est appliqué.

Valeurs multiples

Pour certains événements, certains paramètres peuvent comporter plusieurs valeurs. Pour ces paramètres, utilisez un délimiteur pour séparer les valeurs. Pour chaque paramètre pouvant avoir des valeurs multiples, vous pouvez indiquer le séparateur utilisé lorsque cet événement survient. Si la case à cocher Valeurs multiples est activée, l'action de règle est exécutée pour chaque valeur du paramètre indiqué dans le champ Paramètre.

Remarque : Le seul événement standard comportant des paramètres de valeurs multiples est l'événement Changement de la souscription au catalogue. Il renvoie plusieurs valeurs pour les paramètres \$new_offerings\$, \$new_subscriptions\$, \$old_offerings\$ et \$old_subscriptions\$. Vous pouvez utiliser des paramètres à valeurs multiples avec des événements personnalisés. Cependant, il dépend de la logique d'envoi de l'événement de fournir les valeurs de paramètres multiples.

Désactivation d'une action

Vous pouvez désactiver des [actions](#) (page 40) personnalisées ou prédéfinies pour des [règles](#) (page 25). Par exemple, vous pouvez [activer](#) (page 48) dans la même règle une action et en désactiver une autre suite à un changement de configuration requise ou de politique. De même, si vous ne voulez pas utiliser l'action qui est activée par défaut, vous pouvez la désactiver.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Administration, Outils, Événements-Règles-Actions.
La page Types d'événement s'affiche.
2. Cliquez sur l'événement qui contient la règle et l'action appropriées.
La page Détails du type d'événement s'affiche.
3. Cliquez sur l'icône Modifier pour la règle qui contient l'action que vous voulez désactiver.
La page Détails de la règle s'affiche.
4. Sélectionnez l'action que vous voulez désactiver dans la liste Actions.
5. Cliquez sur Désactivé.
L'action est désactivée.

Vous avez désactivé une action.

Activation d'une action

Vous pouvez activer des [actions](#) (page 40) dans des [règles](#) (page 25) lorsque vous voulez les utiliser. Vous pouvez activer des actions personnalisées ou des actions prédéfinies. Par exemple, vous pouvez activer dans la même règle une action et en [désactiver](#) (page 47) une autre suite à un changement de configuration requise ou de politique. De même, si vous voulez utiliser une action qui est désactivée par défaut, vous pouvez l'activer.

Pour activer une action :

1. Sélectionnez Administration, Outils, Événements-Règles-Actions.
La page Types d'événement s'affiche.
2. Cliquez sur l'événement qui contient la règle et l'action appropriées.
La page Détails du type d'événement s'affiche.
3. Cliquez sur l'icône Modifier pour la règle qui contient l'action que vous voulez activer.
La page Détails de la règle s'affiche.
4. Sélectionnez l'action que vous voulez activer dans la liste Actions.
5. Cliquez sur Activé.

Vous avez activé une action.

Suppression d'une action

Lorsque vous modifiez des [règles](#) (page 25), vous pouvez supprimer des [actions](#) (page 40) personnalisées *uniquement*. Vous ne pouvez *pas* supprimer des actions prédéfinies (intégrées). Supprimez des actions personnalisées *uniquement* si vous êtes certain que votre organisation n'en a pas besoin. Par exemple, vous pouvez supprimer une action obsolète que vous avez remplacée par une autre.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Administration, Outils, Événements-Règles-Actions.
La page Types d'événement s'affiche.
2. Cliquez sur l'événement qui contient la règle et l'action appropriées.
La page Détails du type d'événement s'affiche.
3. Cliquez sur l'icône Modifier pour la règle qui contient l'action que vous voulez désactiver.
La page Détails de la règle s'affiche.
4. Sélectionnez l'action que vous voulez supprimer dans la liste Actions.
5. Cliquez sur Supprimer.

L'action est supprimée.

Procédure de publication d'événement

Vous pouvez publier un événement de façon automatisée, pour émuler une action effectuée par un utilisateur. Par exemple, pour imiter un utilisateur du catalogue qui soumet une demande, un gestionnaire de demandes qui approuve une demande ou un administrateur de catalogue qui met à jour les détails d'un utilisateur ou d'une unité business. Dans les deux cas (événement publié ou action d'utilisateur), lorsque l'événement se produit, ses règles sont évaluées. Si les conditions d'une règle sont remplies, les actions de la règle sont exécutées.

La publication d'événements permet d'effectuer ces tâches de manière automatisée et avec des valeurs et des actions spécifiques. Par exemple, vous pouvez publier des événements pour spécifier des valeurs personnalisées pour l'intégration entre CA Service Catalog et un autre produit CA. Cette rubrique décrit la procédure à suivre pour publier un événement CA Service Catalog via l'URL HTTP. Vous pouvez également utiliser cette URL dans des actions de règle dont le type est HTTP POST.

Important : Si vous publiez un événement, testez-le consciencieusement avant de le déplacer vers un environnement de production. Vérifiez que l'événement ne s'exécute *pas* cycliquement si l'action est déclenchée.

Pour publier un événement, procédez comme suit :

1. Collectez les données à partir de l'événement pour générer l'URL HTTP.
2. Spécifiez le URL HTTP. Cette rubrique utilise un exemple d'URL pour illustrer la procédure de publication d'un événement.

Remarque : Vous pouvez également publier des événements à l'aide de services Web. Les deux techniques produisent les mêmes résultats.

3. Vérifiez que l'événement est publié.

Collecte des données à partir de l'événement pour générer l'URL HTTP

Collectez les valeurs suivantes à partir de la définition d'événement pour l'URL.

Cet exemple utilise l'événement Agrégation de médiation de données de la page Outils, Événements, règles et actions. Cliquez sur le nom de l'événement pour afficher ses détails, y compris les informations suivantes. Utilisez ces détails pour spécifier l'URL HTTP, comme illustré dans le texte suivant :

- Type d'événement : Agrégation de médiation de données
- Type du type d'événement : Agrégation de médiation de données
- Source de l'événement : Logique
- Niveau de la piste d'audit : Configuration par défaut du système
- Nom de la transaction : DATA_MEDIATION_AGGREGATION
- Type de transaction : Modifié
- Paramètres du type d'événement : \$end_date\$, \$start_date\$, \$status\$, \$status_date\$
- Description : Lors de la modification du statut de l'agrégation de médiation de données

Spécification de l'URL HTTP

Pour spécifier l'URL HTTP pour publier un événement sur le système, utilisez la syntaxe suivante :

Remarque : Dans la ligne suivante et dans l'exemple qui suit, les sauts de ligne ont été ajoutés à des fins de lisibilité *uniquement*. Dans l'interface utilisateur du produit, entrez le code suivant sur une ligne continue et unique.

```
http://hostname:port/usm/wpf?Node=icguinode.postevent
&username=userid&pass=password&domain=businessunit
&Args=eventsource&Args=nsppath&Args=transactionname&Args=eventtype
name
&Args=transactiontype&Args=eventdescription&Args=associatedobjecti
d
&Args=false&Args=param1|oldvalue1!param#|oldvalue#!
&Args=param1|newvalue1!param#|newvalue#!
```

Exemple d'URL :

```
http://hostname:port/usm/wpf?Node=icguinode.postevent
&username=spadmin&pass=spadmin&domain=ca.com&Args=LOGICAL
&Args=DATA_MEDIATION_AGGREGATION:MODIFIED
&Args=DATA_MEDIATION_AGGREGATION&Args=MODIFIED&
Args=LOGICAL&Args=Modified&Args=$id&Args=false
&Args=end_date|abc!start_date|abc!status|123!status_date|abc!
&Args=end_date|abd!start_date|abd!status|124!status_date|abd!
```

Remarque : Lorsque vous publiez un événement via l'URL à partir de Java ou d'autres outils, vous devrez peut-être modifier l'URL en remplaçant les caractères non pris en charge par des codes. Par exemple, vous devez remplacer l'esperluette (&) par %26 ou un espace vide unique par %20.

Remarque : Les anciennes et les nouvelles valeurs sont utilisées par le système de catalogues lors de l'évaluation des filtres de règles associés aux règles d'événements.

Les paramètres suivants nécessitent une explication.

userid

Spécifie un ID d'utilisateur valide pour l'authentification.

password

Spécifie le mot de passe correspondant à l'ID utilisateur.

businessunit

Spécifie l'unité business pour le rôle correspondant à l'ID d'utilisateur.

eventsourc

Spécifie la source d'événements à partir des détails de l'événement : Base de données commune, PHYSIQUE, LOGIQUE.

Dans cet exemple, la valeur est LOGIQUE.

nsppath

Spécifie le chemin d'accès d'espace de noms, une valeur d'espace réservé uniquement. Le système de catalogues n'utilise pas la valeur réelle mais requiert une valeur d'espace réservé.

Utilisez le format suivant :

<Transaction Name>-<Transaction Type>

<Transaction Type> : Modifié, Ajouté ou Supprimé

<Transaction Name> : valeur affichée dans les détails de l'événement

Dans cet exemple, la valeur est DATA_MEDIATION_AGGREGATION:Modifié.

transactionname

Spécifie le nom de la transaction pour l'événement.

Dans cet exemple, la valeur affichée dans les détails de l'événement est DATA_MEDIATION_AGGREGATION.

eventtypename

Spécifie le nom du type d'événement : Modifié, Ajouté ou Supprimé.

Dans cet exemple, la valeur est Modifié.

transactiontype

Spécifie le type de transaction pour l'événement.

Cette valeur est identique à celle du paramètre eventsourc.

Dans cet exemple, la valeur est LOGIQUE.

eventdescription

(Facultatif pour les services Web) Spécifie une description pour l'événement.

Spécifiez le type de transaction, tel qu'affiché dans les détails de l'événement.

Dans cet exemple, la valeur est Modifié.

associatedobjectid

Spécifie l'ID d'un objet à associer à l'événement.

Vous pouvez également spécifier un des paramètres d'événement pour cette valeur. Cette valeur est utilisée pour associer l'alerte journalisée dans les événements de changement.

Cet exemple utilise une valeur factice : \$id\$.

ispartial

Indique si l'événement est partiel. Cette valeur est toujours False.

param#|oldvalue#

Spécifie le nom de paramètre et l'*ancienne valeur*. Délimitez le nom et la valeur par une barre verticale. Séparez chaque paire nom-valeur par un point d'exclamation.

Dans cet exemple, la valeur est la suivante :

```
end_date|abc!start_date|abc!status|123!status_date|abc!
```

Remarque : Cet exemple utilise des valeurs factices pour les attributs d'événement. Ne spécifiez *aucune* valeur pour l'attribut \$all\$, car il lit *toutes* les valeurs.

param#|newvalue#

Spécifie le nom du paramètre et la *nouvelle* valeur. Délimitez le nom et la valeur par une barre verticale. Séparez chaque paire nom-valeur par un point d'exclamation.

Dans cet exemple, la valeur est la suivante :

```
end_date|abd!start_date|abd!status|124!status_date|abd!
```

La remarque concernant le paramètre précédent s'applique également à ce paramètre.

Vérifiez que l'événement est publié.

Pour vérifier qu'un événement est publié, procédez comme suit :

1. Désactivez toutes les règles pour l'événement que vous publiez.
2. Activez uniquement une règle sans filtre et une action de ligne de commande, comme suit :

```
cmd /c echo Posted Event: %all% >> C:\PostEventCheck.txt
```

3. Vérifiez que le fichier PostEventCheck.txt est créé sur le lecteur C:\ du serveur d'applications pour CA Service Catalog.

Remarque : Vous pouvez également publier un événement à l'aide de l'une des méthodes de service Web d'administration postEvent.

Informations complémentaires :

[Utilisation des services Web](#) (page 171)

Planificateur

Vous pouvez utiliser le planificateur pour planifier une tâche que vous voulez exécuter une ou plusieurs fois. La planification est particulièrement utile pour les tâches récurrentes et vous évite des opérations manuelles. Utilisez la liste Tâches planifiées du planificateur pour gérer les tâches planifiées, comme suit :

- Afficher la liste des tâches planifiées
- [Ajouter une tâche planifiée](#) (page 56)
- [Modifier une tâche planifiée](#) (page 57)
- [Supprimer une tâche planifiée](#) (page 58)
- Afficher les alertes système liées au planificateur

Remarque : Pour obtenir des fonctionnalités de planification des tâches optimales, utilisez CA Process Automation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de CA Process Automation.

Ajout d'une tâche planifiée

Vous pouvez utiliser le [planificateur](#) (page 55) pour planifier une tâche que vous voulez exécuter une ou plusieurs fois. L'ajout d'une tâche planifiée est utile pour implémenter de nouvelles procédures ou des procédures mises à jour dans votre organisation.

Remarque : Pour obtenir des fonctionnalités de planification des tâches optimales, utilisez CA Process Automation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de CA Process Automation.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Administration, Outils, Planificateur.

La liste Tâches planifiées apparaît.

2. Cliquez sur Ajouter.

La fenêtre Création d'une tâche planifiée apparaît.

3. Renseignez les champs.

Les options suivantes du champ *Catégorie* doivent faire l'objet d'une explication :

Date de début de validité

Spécifie la date à partir de laquelle l'exécution de la tâche planifiée débute.

Date de fin de validité

Spécifie la date à partir de laquelle l'exécution de la tâche planifiée s'arrête. Si ce champ n'est pas complété, la tâche planifiée continue de s'exécuter sans date de fin.

Répétition

Spécifie l'intervalle de répétition pour l'exécution de la tâche. Les paramètres Répétition et Règle déterminent le moment où la tâche est exécutée.

Règle

Spécifie les paramètres de règle pour l'exécution de la tâche.

Type d'action

Spécifie l'un des éléments suivants : Selon le type d'action, des champs supplémentaires s'affichent pour vous permettre de mieux définir l'action.

Exécuter la ligne de commande : permet de spécifier une commande à exécuter sur le serveur.

Exécuter le module d'extension du planificateur : permet de spécifier une option pour une utilisation système *uniquement*.

Remarque : Si vous avez planifié des tâches de médiation de données, vous pouvez afficher cette option.

Actions interrompues : permet de spécifier une action à effectuer si une tâche planifiée ne peut pas s'exécuter, comme suit :

- *Ignorer* : toutes les tâches planifiées interrompues sont ignorées.
- *Alerte système* : une alerte système est envoyée lorsqu'une tâche planifiée est interrompue.
- *Tout exécuter* : toutes les tâches planifiées interrompues sont exécutées dès que possible.

4. Cliquez sur OK.

Vous avez ajouté une nouvelle tâche. Elle s'affiche dans la liste des tâches planifiées.

Modification d'une tâche planifiée

Vous pouvez utiliser le [planificateur](#) (page 55) pour modifier les tâches que vous voulez exécuter une ou plusieurs fois. Modifier une tâche planifiée est utile pour implémenter des procédures qui ont été mises à jour ou affinées dans votre organisation.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Administration, Outils, Planificateur.

La liste Tâches planifiées apparaît.

2. Cliquez sur l'icône Modifier (crayon) pour la tâche que vous souhaitez modifier.

La fenêtre Modification d'une tâche planifiée apparaît. Vous pouvez alors modifier les paramètres des tâches.

3. Vous cliquez sur OK.

Le système de catalogues enregistre vos changements.

Vous avez modifié une tâche planifiée.

Suppression d'une tâche planifiée

Vous pouvez utiliser le [planificateur](#) (page 55) pour supprimer des tâches de planification dont votre organisation n'a plus besoin.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Administration, Outils, Planificateur.
La liste Tâches planifiées apparaît.
2. Cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille) pour chaque tâche que vous voulez supprimer.
Chaque tâche sélectionnée est supprimée de la liste Tâches planifiées.

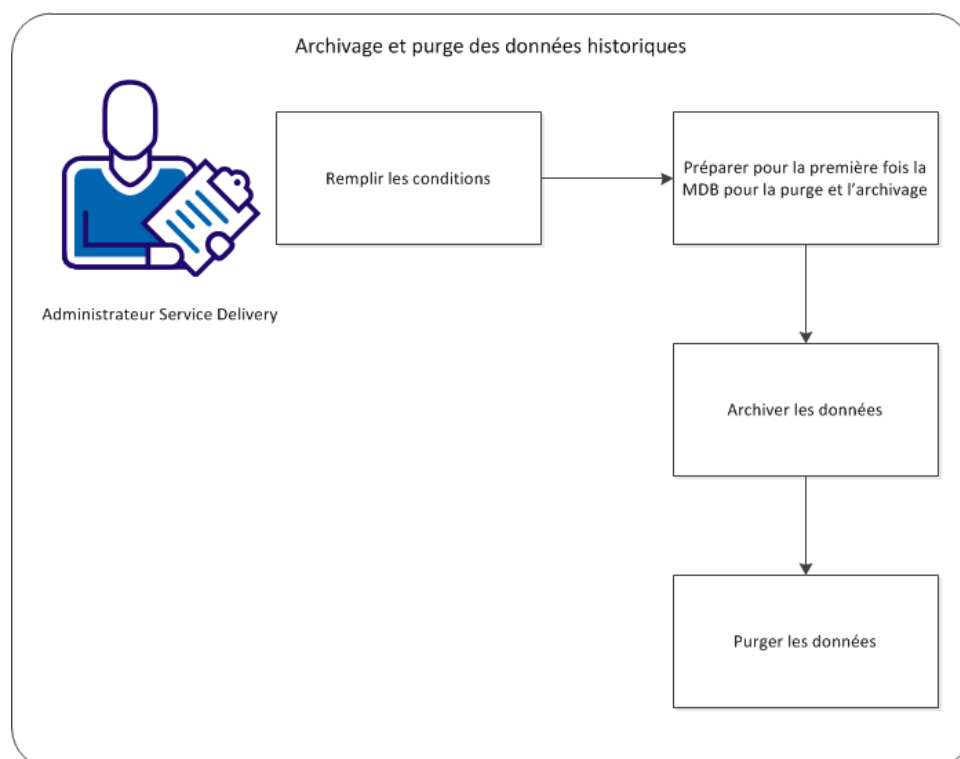
Vous avez supprimé des tâches planifiées.

Archivage et purge des données historiques

La purge occasionnelle des données inactives contribue à améliorer les performances de CA Service Catalog et de la base de données.

Important : Vérifiez que vous êtes certain d'archiver les données parce qu'une fois les données archivées, vous ne pourrez pas les restaurer vers des tables de production.

Le diagramme suivant explique le processus d'archivage et de purge des données historiques liées aux demandes et aux audits à partir de la base de données.



1. [Réalisez les prérequis](#) (page 60).
2. [Préparez la MDB à l'archivage et à la purge pour la première fois](#) (page 61).
3. [Archivez les données](#) (page 63).
4. [Purgez les données](#) (page 66).

Prérequis

Vérifiez ces prérequis pour archiver et purger des données avec succès.

Procédez comme suit:

1. Comprenez les termes en rapport avec la base de données utilisés dans ce scénario, comme suit :

Lorsque vous installez CA Service Catalog, vous installez la base de données de catalogues. La base de données de catalogues inclut les tables suivantes :

- Les tables CA Management Database (MDB) qui s'appliquent à CA Service Catalog ; un préfixe CA_ est généralement ajouté au début de leurs noms. La MDB est la base de données commune et partagée pour des produits CA Technologies. La MDB fournit le schéma de base de données à CA Service Catalog et aux autres produits CA Technologies.
- Les tables propres à CA Service Catalog ; un préfixe USM_ est généralement ajouté au début de leurs noms.

2. Sauvegardez la base de données de catalogues.

Remarque : Connectez-vous à la base de données de catalogues comme l'utilisateur d'application de bases de données ; le nom d'utilisateur est généralement usm_user ou mdbadmin. Pour obtenir le détail des procédures de sauvegarde, reportez-vous à votre documentation de SGBD.

3. Configurez votre SGBD pour qu'elle s'exécute avec un niveau de journalisation bas (minimal). Cette configuration contribue à accélérer le traitement de la base de données pour CA Service Catalog.

Remarque : Reportez-vous à votre documentation de SGBD pour obtenir des instructions permettant de définir des niveaux de journalisation et pour obtenir des informations concernant l'impact de l'utilisation de niveaux de journalisation bas.

4. (Facultatif) Arrêtez tous les services d'antivirus.

Préparation de la MDB pour le premier archivage et la première purge

Pour améliorer les performances de l'activité d'archivage et de purge, préparez la base de données de catalogues, qui inclut la MDB. Cette procédure crée un index qui aide la base de données à extraire plus rapidement les enregistrements.

Important : Avant d'archiver ou de purger des données *pour la première fois*, effectuez cette procédure *une fois*. Répéter la procédure est inutile.

Procédez comme suit:

1. Déterminez le nombre de chaque type d'enregistrement, comme suit :
 - a. Entrez la commande suivante afin de déterminer le nombre d'enregistrements utiles :

```
select count(*) from usm_system_change_detail where old_value!=new_value
```
 - b. Entrez la commande suivante afin de déterminer le nombre d'enregistrements obsolètes :

```
select count(*) from usm_system_change_detail where old_value=new_value
```

Effectuez les étapes restantes s'il existe un nombre significatif d'enregistrements obsolètes, particulièrement s'il existe plus d'enregistrements obsolètes que d'enregistrements utiles. Dans le cas contraire, ignorez les étapes restantes et finissez de préparer la base de données du catalogue et le SGBD.

2. Entrez la commande suivante pour filtrer les enregistrements utiles à partir de la table `usm_system_change_detail` dans une table temporaire :

```
Select * into usm_system_change_detail_temp from usm_system_change_detail where old_value!=new_value
```
3. Déplacez la table `usm_system_change_detail`, comme suit :
 - a. Sauvegardez les index et les contraintes de la base de données pour les tables suivantes :
 - `usm_system_change_detail`
 - `usm_system_change_detail_ext`
 - Remarque :** Pour obtenir des instructions détaillées permettant d'effectuer une sauvegarde, reportez-vous à la documentation de SGBD. Pour plus d'informations sur la restauration des index et des contraintes, consultez l'exemple de script pour serveur SQL après ces étapes.
 - b. Supprimez les contraintes de clé étrangère pour la table `usm_system_change_detail_ext`.
 - c. Supprimez la table `usm_system_change_detail`.

4. Renommez la table `usm_system_change_detail_temp` en `usm_system_change_detail`.
5. Utilisez le script que vous avez créé à l'étape 3a pour restaurer les index et les contraintes de base de données pour les tables suivantes.
 - `usm_system_change_detail`
 - `usm_system_change_detail_ext`

Exemple de script

L'exemple de script suivant s'applique à SQL Server. Ce script sauvegarde les index et les contraintes de base de données. Vous pouvez utiliser ce script comme modèle pour la sauvegarde des index et des contraintes de base de données à l'étape 3a.

```
ALTER TABLE [dbo].[usm_system_change_detail]
ADD CONSTRAINT [XPKusm_system_change_detail] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
[id] ASC,
[nom] ASC
)
WITH
(
PAD_INDEX = OFF,
STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF,
SORT_IN_TEMPDB = OFF,
IGNORE_DUP_KEY = OFF,
ONLINE = OFF,
ALLOW_ROW_LOCKS = ON,
ALLOW_PAGE_LOCKS = ON
)
ON [PRIMARY]

ALTER TABLE [dbo].[usm_system_change_detail]
WITH CHECK ADD CONSTRAINT [$usm_s_r00002c5700000000] FOREIGN KEY
(
[id]
)
REFERENCES [dbo].[usm_system_change] ([id])

ALTER TABLE [dbo].[usm_system_change_detail]
CHECK CONSTRAINT [$usm_s_r00002c5700000000]
ALTER TABLE [dbo].[usm_system_change_detail_ext]
WITH CHECK ADD CONSTRAINT [$usm_s_r00002c6100000000] FOREIGN KEY
(
[id],
[nom]
)
REFERENCES [dbo].[usm_system_change_detail] ([id], [name])
```

```
ALTER TABLE [dbo].[usm_system_change_detail_ext]  
CHECK CONSTRAINT [$usm_s_r00002c6100000000]
```

Vous avez préparé l'archivage et la purge des données pour la première fois.

Archivage des données

L'archivage des données déplace les données d'archivage des tables de production vers des tables d'archivage. Après l'archivage des données, les données ne s'affichent pas dans l'interface utilisateur de CA Service Catalog.

Important : Vous ne pouvez pas restaurer les données dans des tables d'archivage vers des tables de production. Assurez-vous que vous n'avez plus besoin des données que vous souhaitez archiver.

Selon votre SGBD, suivez l'une des procédures stockées.

- [Archivage des données dans SQL Server 2008](#) (page 64)
- [Archivage des données dans Oracle](#) (page 65)

Archivage des données dans SQL Server 2008

Cette section décrit l'archivage des données dans SQL Server 2008.

Remarque : Il est recommandé d'utiliser MS SQL Server Management Studio pour exécuter la procédure stockée.

Procédez comme suit:

1. Connectez-vous à la MDB en tant que usm_user ou sa à l'aide de MS SQL Server Management Studio.
2. Cliquez sur Nouvelle requête et entrez ce qui suit dans la fenêtre de nouvelle requête.
3. Remplacez les valeurs comprises entre les chevrons (< >) par les données requises.

```
USE [<nom instance MDB>]
GO
DECLARE    @return_value int
EXEC@return_value = [dbo].[usm_sp_archive_data]
            @p_object_type = N'<Type objet >',
            @p_date = N'<Date de fin ou avant – jj-mm-aaaa>',
            @p_bu = N'<Unité business>'

SELECT    'Return Value' = @return_value
GO
```

Nom de l'instance MDB

Spécifie le nom de l'instance MDB que CA Service Catalog utilise.

Type d'objet

Spécifie le type des objets à archiver et à purger, comme suit :

Demande

Archive ou purge les demandes terminées et les données associées, y compris les données d'audit.

Audit

Archive ou purge les entrées d'audit pour tous les objets.

Date de fin : Antérieur ou égal à jj-mm-aaaa

Archive ou purge uniquement les demandes terminées à la date spécifiée ou avant.

Unité business

Archive ou purge les enregistrements de l'unité business.

4. Cliquez sur Exécuter.

Le résultat s'affiche dans l'onglet Messages.

Les données sont archivées.

Archivage des données dans Oracle

Cette section décrit l'archivage des données dans Oracle.

Remarque : Il est recommandé d'utiliser Oracle SQL Developer pour exécuter la procédure stockée.

Procédez comme suit:

1. Connectez-vous à MDB en tant que `usm_user` ou `sa` à l'aide d'Oracle SQL Developer
2. Accédez à Connexions, nom de la connexion, Procédures
 - `USM_SP_ARCHIVE_DATA`
 - `USM_SP_PURGE_DATA`
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'une des procédures et sélectionnez Exécuter.
4. Dans la fenêtre Exécuter PL/SQL, remplacez les balises `<...>` par les informations requises.

Remarque : Si vous utilisez SQLPlus dans l'invite de commande, exécutez l'instruction `SET SERVEROUT ON` avant d'exécuter la procédure stockée.

```
DECLARE
  P_OBJECT_TYPE VARCHAR2(200);
  P_DATE DATE;
  P_BU VARCHAR2(200);
BEGIN
  P_OBJECT_TYPE := '<Type objet>';
  P_DATE := '<Date fin ou avant – JJ-MMM-AAAA>';
  P_BU := '<Unité business>';

  USM_SP_ARCHIVE_DATA(
    P_OBJECT_TYPE => P_OBJECT_TYPE,
    P_DATE => P_DATE,
    P_BU => P_BU
  );
END;
```

5. Après avoir remplacé les valeurs précédentes, cliquez sur le bouton OK.

Le résultat s'affiche dans l'onglet En cours d'exécution - Journal.

Une fois la procédure stockée terminée, les données sont archivées.

Purge des données

Vous pouvez purger les données pour supprimer de façon définitive les données archivées de la base de données.

Procédez comme suit:

1. Suivez les instructions indiquées dans la procédure Archivage des données et remplacez la procédure stockée `USM_SP_ARCHIVE_DATA` par la procédure `USM_SP_PURGE_DATA`.

Une fois la procédure stockée terminée, les données sont purgées.

Cadre de diagnostic

Vous pouvez utiliser le cadre de diagnostic pour recueillir des informations concernant CA Service Catalog et ses applications associées. Le cadre de diagnostic indique l'intégrité de CA Service Catalog lorsqu'il est déployé dans un environnement mis en cluster. Il offre les fonctionnalités suivantes :

- Services Web permettant de tester l'intégrité de la connexion afin de prendre en charge des composants, par exemple, Embedded Entitlements Manager, la base de données et CA Process Automation.
- Prise en charge de CA Remote Engineer
- Prise en charge des métriques JVM (machine virtuelle Java)

Vérification de la configuration requise

Avant d'utiliser le cadre de diagnostic, vérifiez la configuration de chaque composant :

- Pour les services Web, un utilitaire de connexion aux services Web est requis. Exemples : client Java et client SOAP (Simple Object Access Protocol).
- Pour CA Remote Engineer, l'environnement JRE (Java Runtime Environment) est requis pour CA Service Catalog. Cette version de l'environnement JRE est automatiquement installée lors de l'installation de CA Service Catalog.
- Pour JVM Metrics, un client JMX (Java Management Extension) est requis. Exemple : JConsole (outil inclus dans le kit de développement Java).

Méthodes de service Web

Les méthodes de service Web vous aident à diagnostiquer les problèmes en vérifiant l'intégrité de la connexion entre CA Service Catalog et ses composants. Les méthodes de service Web suivantes s'appliquent pendant la connexion entre CA Service Catalog et ses composants :

- [Méthode de service Web pour Embedded Entitlements Manager](#) (page 68)
- [Méthode de service Web pour la base de données](#) (page 69)
- [Méthode de service Web pour CA Process Automation](#) (page 70)

Remarque : Chaque service Web renvoie la durée de connexion en millisecondes.

Saisissez les paramètres d'entrée pendant que vous [appelez les services Web](#) (page 173) dans des utilitaires, tels qu'un client Java ou un client SOAP.

Méthode de service Web pour Embedded Entitlements Manager

La méthode de service Web pour Embedded Entitlements Manager permet de tester la connexion entre CA Service Catalog et le serveur Embedded Entitlements Manager.

Méthode de service Web

```
long getEEMConnectionStatus()
```

Paramètre d'entrée

Aucune

Paramètre de retour

Durée nécessitée (en millisecondes) par CA Service Catalog pour se connecter à Embedded Entitlements Manager. Si la connectivité échoue, une exception s'affiche.

Pseudocode afin d'utiliser un service Web de connectivité Embedded Entitlements Manager

```
URL endpoint1 = null;

AdministratorServiceSoapBindingStub adminStub = null;

endpoint1 =

new java.net.URL("http://catalog:8080/usm/services/AdministratorService");

adminStub = (AdministratorServiceSoapBindingStub) new
AdminServiceImplServiceLocator().getAdministratorService(endpoint1);

long eemLatency ;

try {

    eemLatency = adminStub.getEEMConnectionStatus() ;

    System.out.println("Connection successful. Time taken(millisecons): "+
eemLatency);

} catch (Exception ex) {

    System.out.println("Connection to EEM failed. " + ex.getMessage());

}
```

Méthode de service Web pour la base de données

La méthode de service Web pour la base de données permet de tester la connexion entre CA Service Catalog et le serveur de bases de données.

Méthode de service Web

```
long getDBConnectionStatus()
```

Paramètre d'entrée

Aucune

Paramètre de retour

Durée nécessitée (en millisecondes) par CA Service Catalog pour se connecter à la base de données. Si la connectivité échoue, une exception s'affiche.

Pseudocode afin d'utiliser un service Web de connectivité à la base de données

```
URL endpoint1 = null;

AdministratorServiceSoapBindingStub adminStub = null;

endpoint1 =

new java.net.URL("http://catalog:8080/usm/services/AdministratorService");

adminStub = (AdministratorServiceSoapBindingStub) new
AdminServiceImplServiceLocator().getAdministratorService(endpoint1);

long dbLatency;

try {

    dbLatency = adminStub.getDBConnectionStatus();

    System.out.println("Connection successful. Time taken(millisecons): " +
dbLatency);

} catch (Exception ex) {

    System.out.println("Echec de connexion à la base de données. " +
ex.getMessage());

}
```

Méthode de service Web pour CA Process Automation

La méthode de service Web pour CA Process Automation permet de tester la connexion bidirectionnelle entre CA Service Catalog et CA Process Automation.

Méthode de service Web

```
long getITPAMConnectionStatus(String configName, String nodeUrl)
```

Paramètre d'entrée

configName

(Facultatif) Définit le nom de la configuration, le nom de groupe de CA Process Automation tel qu'il est défini dans l'administration, la configuration, CA Process Automation. Vous pouvez supprimer ce paramètre pour tester la configuration par défaut.

nodeURL

(Facultatif) Spécifie la valeur pour la connexion de CA Process Automation à CA Service Catalog. Utilisez ce paramètre dans une installation mise en cluster pour vérifier la connexion à un noeud individuel.

Remarque : Pour utiliser ce paramètre, activez le port du connecteur HTTP qui est désactivé pendant la configuration d'un cluster. Désactivez à nouveau le port de connecteur HTTP une fois le diagnostic terminé. Pour plus d'informations, consultez le chapitre sur la mise en cluster dans le *Manuel d'implémentation*.

Si le paramètre nodeURL est ignoré, l'URL CA Service Catalog configurée avec CA Process Automation est sélectionnée.

Par exemple :

```
http://nom_hote:port_no
```

```
Pour un protocole SSL (Secure Sockets Layer) : https://nom_hote:port_no
```

Paramètre de retour

Renvoie un tableau comprenant la durée en millisecondes nécessaire pour se connecter à CA Process Automation et à CA Service Catalog respectivement. Une valeur de -1 est renvoyée en cas d'exceptions lors de la connexion.

Pseudocode afin d'utiliser un service Web de connectivité CA Process Automation

```
URL endpoint1 = null;

AdministratorServiceSoapBindingStub adminStub = null;

endpoint1 =

new java.net.URL("http://catalog:8080/usm/services/AdministratorService");

adminStub = (AdministratorServiceSoapBindingStub) new
AdminServiceImplServiceLocator().getAdministratorService(endpoint1);

long[] millSecs = new long[2];

try {

    millSecs = adminStub.getITPAMConnectionStatus("subton", null);

    System.out.println(String.format("Durée de connexion du catalogue à CA PAM
: %d ms. et CA PAM au catalogue : %d ms.", millSecs[0], millSecs[1]));

} catch (Exception ex) {

    System.out.println("Connection to ITPAM failed. " + ex.getMessage());

}
```

CA Remote Engineer

Vous pouvez utiliser CA Remote Engineer pour collecter des informations de diagnostic critiques pour CA Service Catalog :

- Fichiers journaux
- Configuration du produit
- Informations sur le matériel et les logiciels
- Liste des produits Microsoft installés
- Liste des produits CA installés (avec représentation XML du registre Windows)

Téléchargement et exécution de CA Remote Engineer

Vous pouvez télécharger et exécuter CA Remote Engineer afin de collecter des informations de diagnostic critiques pour le produit, puis les charger dans CA Technologies.

Remarque : Les informations contenues dans cette rubrique sont basées sur la version 2.0 de CA Remote Engineer (version en cours au moment de cette publication). Si vous téléchargez une autre version, il se peut que les étapes soient différentes.

Procédez comme suit:

1. Téléchargez CA Remote Engineer à partir de <http://ca.com/support> sur l'ordinateur sur lequel CA Service Catalog est installé.
2. Décompressez l'utilitaire.
3. Exécutez le fichier re.cmd.

Remarque : Ce fichier se trouve dans le dossier RemoteEngineer, à l'emplacement de décompression de l'utilitaire. Ce fichier permet d'ouvrir un utilitaire de ligne de commande. Pour utiliser l'autre option (interface utilisateur), exécutez le fichier RemoteEngineer.cmd.

4. Suivez les invites et entrez les informations demandées.

Important : Spécifiez *Service_Catalog* comme nom de produit CA.

Pour plus d'informations sur les invites, consultez le fichier d'Aide situé dans le dossier RemoteEngineer\help.

5. Lorsque vous serez invité à vérifier les informations saisies, saisissez Yes ou No.

L'utilitaire continue comme suit :

- Si vous entrez Yes, l'utilitaire collecte les informations requises sur votre ordinateur avant de les compresser dans un fichier.

Lorsque vous avez répondu aux invites de l'étape précédente, vous avez spécifié le mode de chargement du fichier ZIP sur CA Technologies (FTP). Si vous avez spécifié cette option, l'utilitaire continue ses opérations. Si vous n'avez pas spécifié cette option, vous pouvez conserver le fichier ZIP pour référence ou l'envoyer à CA Technologies par un autre moyen (courriel, par exemple).

- Si vous entrez No, l'utilitaire se ferme.

6. Fermez CA Remote Engineer.
7. Le cas échéant, si vous utilisez la mise en cluster, répétez les étapes précédentes pour tous les noeuds du cluster.

Vous avez téléchargé et exécuté CA Remote Engineer.

Métriques JVM

Vous pouvez configurer le Tomcat par défaut dans CA Service Catalog pour surveiller et pour gérer l'intégrité des instances de catalogue et utiliser les métriques JVM afin de surveiller les informations relatives au statut comme l'utilisation de la mémoire, l'utilisation de l'UC et le nombre de threads.

Remarque : Cette fonctionnalité n'est pas disponible si CA Service Catalog est déployé en tant qu'archive Web.

Utilisation des paramètres de surveillance à distance JMX

Vous pouvez configurer JMX pour surveiller CA Service Catalog à distance.

Procédez comme suit:

1. Activez la surveillance à distance JMX sans spécifiez d'options de sécurité. Choisissez un port libre.
2. Dans un éditeur, ouvrez le fichier de configuration wrapper viewservice.conf à l'emplacement `\view\conf\`.
3. Supprimez les marques de commentaire dans les trois lignes suivantes du fichier pour la surveillance à distance JMX.

```
wrapper.java.additional.22=-Dcom.sun.management.jmxremote.port=9091  
wrapper.java.additional.23=-Dcom.sun.management.jmxremote.ssl=false  
wrapper.java.additional.24=-Dcom.sun.management.jmxremote.authenticate=false
```
4. Enregistrez et fermez le fichier.

Vous avez configuré le JMX pour surveiller le CA Service Catalog à distance.

Vérification du cadre de diagnostic

Les résultats suivants indiquent une implémentation correcte du cadre de diagnostic :

- Les méthodes de service Web sont appelées sans erreurs à partir du client.
- Les services Web s'exécutent sans problème.
- CA Remote Engineer collecte les données propres au produit.
- Vous pouvez surveiller et gérer l'intégrité des instances CA Service Catalog à l'aide du client JMX.

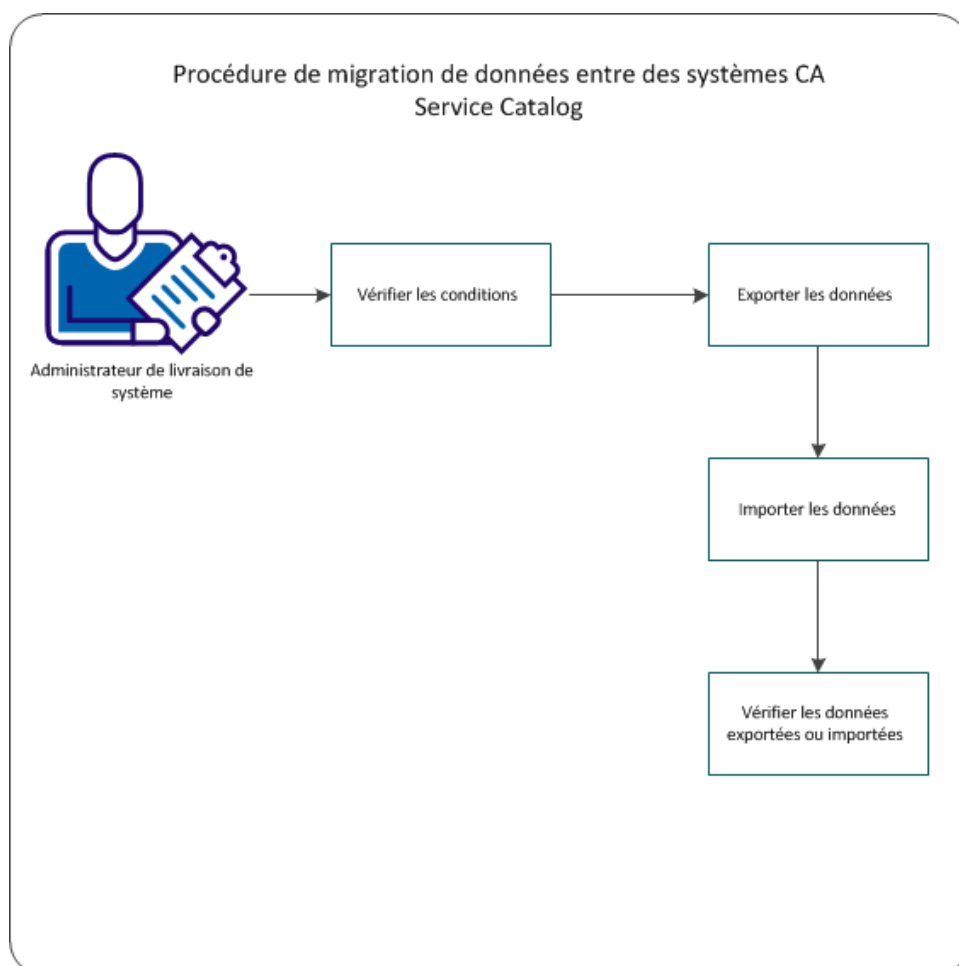
Migration des données entre systèmes CA Service Catalog

Vous pouvez utiliser l'utilitaire d'importation/d'exportation pour migrer des données CA Service Catalog entre différents systèmes. Vous pouvez exporter tous les objets vers l'ordinateur cible à partir d'une implémentation CA Service Catalog existante. Les nouveaux objets et les objets mis à jour sont reçus sur l'ordinateur cible.

Vous pouvez utiliser cet utilitaire pour migrer de nouveaux objets et des objets mis à jour d'un ordinateur CA Service Catalog vers un autre. Cette migration permet essentiellement de réaliser les deux tâches suivantes :

- Déplacement de données d'un ordinateur de test vers un ordinateur de production, lorsque les deux ordinateurs exécutent la même version de CA Service Catalog (migration de version identique)
- Déplacement de données d'un ordinateur exécutant la version précédente de CA Service Catalog vers un ordinateur exécutant une version plus récente de CA Service Catalog (mise à niveau)

Le diagramme suivant illustre le processus de migration de données entre les systèmes CA Service Catalog.



Pour migrer des données entre des systèmes CA Service Catalog à l'aide de l'utilitaire d'importation/d'exportation, effectuez les tâches suivantes :

- [Vérification de la configuration requise](#) (page 76)
- [Exportation de données](#) (page 76)
- [Importation de données](#) (page 83)
- [Vérification des données exportées ou importées](#) (page 84)

Vérification de la configuration requise

Avant de lancer la migration des données entre les systèmes CA Service Catalog, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Vérifiez que CA Service Catalog est installé et en cours d'exécution.
- Intégrez CA Service Catalog à CA Service Desk Manager ou à CA CMDB, pour exporter les services qui comprennent des associations d'élément de configuration CMDB, le cas échéant.

Exportation de données

L'utilitaire d'importation/d'exportation permet d'exporter les données dans un format XML propriétaire. Le même format XML doit être utilisé dans les fichiers de données lors de l'importation. Pour déterminer les formats XML appropriés pour chaque type d'objet, consultez un fichier XML exporté.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Administration, Outils.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez Utilitaire d'exportation/d'importation.
3. Dans Action et type d'objet, sélectionnez l'action Exporter.
4. Dans la liste déroulante Type de l'objet, sélectionnez l'objet pour lequel vous souhaitez exporter les données.
5. Indiquez les [attributs](#) (page 77) relatifs à l'objet sélectionné.
6. Cliquez sur Démarrer l'exportation.

Les données exportées pour le type d'objet sélectionné sont enregistrées en tant que fichier XML au format : *ixutil_{nom_objet}_{AAAAMMJJ}_{HHMMSS}.xml*.

Vous avez correctement exporté les données entre des systèmes CA Service Catalog.

Attributs des types d'objets

Tous les types d'objet présentent divers attributs que vous devez spécifier pendant l'exportation, et, si nécessaire, pendant l'importation de données. Selon le type d'objet sélectionné pour l'exportation ou pour l'importation, vous devez indiquer les informations dans les champs disponibles pour chaque attribut.

- [Attribut d'unité business](#) (page 77)
- [Attributs de configuration](#) (page 78)
- [Attributs de l'événement](#) (page 78)
- [Attributs de formulaire](#) (page 79)
- [Attributs de politique](#) (page 80)
- [Attributs de données de rapport](#) (page 80)
- [Attributs d'offres de service](#) (page 81)

Attribut d'unité business

Cette section décrit l'attribut d'unité business.

ID de l'unité business

Spécifie l'ID de connexion de l'unité business, le nom utilisé pour se connecter à l'unité business. Lorsque vous utilisez l'attribut ID de l'unité business pendant l'exportation, vérifiez que l'unité business en question existe dans le système source. Pour importer une unité business, l'unité business parente doit exister dans le système cible. Dans le cas contraire, l'unité business importée devient une unité business enfant de l'unité business racine.

Lorsque vous importez une unité business comportant une ou plusieurs sous-unités business, l'importation doit respecter l'ordre suivant :

1. Toutes les unités business
2. Tous les comptes

Important : Si vous ne suivez pas cet ordre d'importation, les unités business et leurs comptes ne seront pas importés et ne correspondront pas correctement à l'unité business parente.

Attributs de configuration

Cette section décrit les attributs de configuration.

Nom du groupe

Indique les configurations regroupées sous diverses catégories. Un grand nombre de groupes sont configurés dans les configurations d'administration, les configurations de la comptabilité, les configurations du catalogue et les configurations personnalisées. Le nom de la configuration à fournir comme entrée dans la zone de texte Nom du groupe est affiché entre parenthèses en regard du nom de la configuration dans la section d'en-tête. Vous pouvez importer ou exporter plusieurs groupes à la fois. Pour exporter plusieurs groupes, séparez les noms par des virgules.

Par exemple, pour exporter un groupe de configuration de CA CMDB, indiquez l'entrée en tant que CMDB. Toutes les configurations sous ce groupe sont exportées ou importées. Laissez ce champ vide pour exporter toutes les configurations indépendamment du groupe.

ID de l'unité business

Indique les configurations d'un groupe d'unités business qui sont exportées ou qui sont importées en tant que groupe. Laissez ce champ vide pour exporter toutes les configurations des groupes indépendamment de l'unité business.

Attributs de l'événement

Cette section décrit les attributs de l'événement.

Nom de l'événement

Indique le nom de l'événement tel qu'il s'affiche dans la liste de Type d'événement. Cette option est utilisée pour exporter et pour importer des informations d'événement concernant le type d'événement spécifié.

Nom de règle

Indique le nom de règle tel qu'il s'affiche dans la liste Type de règle. Cette option est utilisée pour exporter et pour importer des informations de règle concernant le type d'événement spécifié.

Nom de l'action

Indique le nom de l'action tel qu'il s'affiche dans la liste de Type d'action. Cette option est utilisée pour exporter et pour importer des informations d'action concernant le type d'événement spécifié.

Attributs de formulaire

Les attributs de formulaire exportent un formulaire particulier du concepteur de formulaires ou l'ensemble des formulaires du concepteur de Formulaires à partir d'un dossier donné.

Nom de dossier du concepteur de formulaires

Exportez tous les formulaires du concepteur de formulaires à partir d'un dossier donné ; spécifiez le nom de dossier, le nom de dossier étant le nom du dossier étant exporté.

Nom de formulaires du concepteur de formulaires

Exporte un formulaire particulier du concepteur de formulaires ; spécifiez le nom du formulaire, où le nom du formulaire est le nom du formulaire étant exporté.

Remarque : Pour les formulaires et les dossiers du concepteur de formulaires, utilisez uniquement le nom de formulaire ou le nom de dossier ; le chemin d'accès n'est pas applicable.

ID de l'unité business

Spécifie l'ID de connexion de l'unité business, le nom utilisé pour se connecter à l'unité business. Utilisez cette option pour exporter tous les formulaires dans un domaine. Si vous ignorez cette option, IXUtil exporte tous les formulaires dans tous les domaines.

Par exemple, si l'ID de l'unité business est subBud, indiquez subBud dans la zone de texte.

Pour plus d'informations sur l'importation et l'exportation des formulaires du concepteur de formulaires, reportez-vous au *Manuel de référence*.

Attributs de politique

Cette section décrit les attributs de politique.

Nom du dossier

Indique le nom du dossier. Pour exporter plusieurs dossiers, séparez les noms par des virgules.

Nom de la stratégie

Indique l'action de la politique. Pour exporter plusieurs politiques, séparez les noms par des virgules.

ID de l'unité business

Spécifie l'ID de connexion de l'unité business qui contient les politiques étant exportées. Si vous exportez toutes les politiques de l'ensemble des unités business, ignorez cet attribut ; dans le cas contraire, cet attribut est requis.

Pour importer des fichiers de politique, vous pouvez également spécifier ce paramètre pour importer toutes les politiques dans une unité business unique.

Si cette unité business n'existe pas, les politiques qui lui sont affectées sont affectées à l'unité business racine (niveau supérieur).

Attributs de données de rapport

Cette section décrit les attributs de données de rapport.

Nom du dossier

Indique le nom du dossier. Pour exporter plusieurs dossiers, séparez les noms par des virgules.

ID

Indique une identification des objets de données. Pour exporter plusieurs objets de données, séparez les ID par des virgules.

Attributs d'offres de service

Cette section décrit les attributs d'offres de service.

Classificateur d'objets

Indique si les dossiers ou offres de service sont choisis précisément.

ID de l'unité business

Spécifie l'ID de connexion de l'unité business qui contient les dossiers ou les offres de service étant exportés. Pour exporter l'ensemble des dossiers ou des offres de service de toutes les unités business, ignorez cet attribut ; dans le cas contraire, cet attribut est requis.

Pour importer des dossiers ou des fichiers d'offres de service, vous pouvez spécifier ce paramètre pour importer l'ensemble des dossiers ou des offres de service d'une unité business unique.

Si l'unité business spécifiée n'existe pas, les dossiers ou les offres de service qui y sont affectés sont affectés à la place dans l'unité business racine (de niveau supérieur).

Inclure des formulaires

Associe l'exportation des formulaires inclus, avec l'exportation des offres de service.

Inclure le mappage d'éléments de configuration CMDB

Indique que les associations entre des services CA Service Catalog et des éléments de configuration CA CMDB sont exportées, lorsque vous sélectionnez cette case à cocher.

Cette option s'applique *uniquement* lorsque vous avez intégré CA Service Catalog à CA CMDB. Pour plus d'informations, consultez le manuel *Integration Guide*.

Important : Vérifiez que les éléments de configuration CA CMDB sont déjà présents sur l'ordinateur cible *avant* l'exportation. Copiez-les sur l'ordinateur cible si nécessaire. Vérifiez également que les identificateurs uniques universels du site de ces éléments de configuration sont identiques tant sur l'ordinateur source que sur l'ordinateur cible. Pour obtenir des instructions relatives à la copie des éléments de configuration et pour vérifier les identificateurs uniques universels du site, reportez-vous à la documentation de CA CMDB.

Inclure les permissions

Exporte ou importe les autorisations pour chaque service (offre) pendant l'importation ou l'exportation des services par le biais des offres de service.

Inclure le SLA de demande

Exporte ou importe les SLA des demandes associés pour chaque service (offre) pendant l'exportation ou l'importation des services.

Inclure l'heure de service

Exporte ou importe les heures de service associées (calendriers d'interruptions et heures ouvrables) pour chaque service (offre) pendant l'importation ou l'exportation des services par le biais des offres de service.

Inclure le type de ressources

Exporte ou importe le type de ressource associé au service (offre).

Inclure la métrique d'application

Exporte ou importe l'application et sa métrique, avec la définition du service qui est associé à l'élément Taux d'application.

Inclure les politiques et les actions associées

Exporte ou importe les politiques et actions associées pour chaque service (offre) pendant l'importation ou l'exportation des services par le biais des offres de service.

Inclure les traductions

Crée la sortie sous forme de fichier ZIP au lieu d'un fichier XML pendant l'exportation. Le fichier ZIP inclut le fichier de propriétés par défaut associé au fichier XML.

Pendant l'Importation, si vous sélectionnez l'option Inclure les traductions, vous devez fournir le fichier ZIP comme entrée (au lieu du fichier XML unique). Le fichier ZIP doit contenir en interne les fichiers de propriétés correspondant aux différents paramètres régionaux avec le fichier XML.

Importation de données

Vous pouvez utiliser l'utilitaire d'importation/d'exportation pour migrer de nouveaux objets et des objets mis à jour d'un ordinateur vers un autre. Vous pouvez importer tous les types d'objet qui ont été exportés. Le cas échéant, lors de la mise à niveau ou de la migration de CA Service Catalog, exportez et importez des politiques. Vous pouvez également exporter et importer des politiques suite à une mise à niveau ou à une panne de votre ordinateur.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Administration, Outils.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez Utilitaire d'exportation/d'importation.
3. Dans Action et type d'objet, sélectionnez l'action Importer.
4. Dans la liste déroulante Type d'objet, sélectionnez le type d'objet que vous souhaitez importer.
5. (Facultatif) Si vous ne souhaitez pas spécifier d'autres attributs comme entrées à importer, activez la case à cocher Importation rapide.
6. Si vous ne souhaitez pas effectuer d'importation rapide, indiquez les [attributs](#) (page 77) pour l'objet sélectionné.
7. Cliquez sur Parcourir et sélectionnez le fichier XML comme entrée pour le type d'objet sélectionné.

Remarque : Pour le type d'objet Offre de service, sélectionnez le fichier ZIP exporté si l'option Inclure les traductions a été sélectionné pendant l'importation.

8. Cliquez sur Démarrer l'importation.

Le fichier est importé vers l'unité business précisée dans le fichier.

Important : Si vous exportez des objets de données de rapport basés sur des sources de données externes, vérifiez qu'ils sont importés sur l'ordinateur cible. Pour cela, consultez le fichier journal ixutil dans le dossier USM_HOME\logs\install sur l'ordinateur cible. Si nécessaire, recréez les objets de données du rapport sur l'ordinateur cible. Pour plus d'informations sur les fichiers journaux, y compris sur la définition du niveau de détail, consultez le *Manuel d'implémentation*. Pour plus d'informations sur la création d'objets de données de rapport, consultez le *Manuel d'administration*.

USM_HOME est utilisé dans cette documentation comme convention de spécification du répertoire d'installation de CA Service Catalog en local. Pour les ordinateurs 32 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est C:\Program Files\CA\Service Catalog. Pour les ordinateurs 64 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog pour les installations 32 bits ou C:\Program Files\CA\Service Catalog pour les installations 64 bits.

Remarque : L'utilitaire d'importation/d'exportation n'importe *pas* les *images* des offres en raison des différents noms des chemins d'accès aux fichiers images utilisés sur les ordinateurs source et cible. Pour conserver ces images, vous devrez les copier-coller manuellement à l'issue de la migration initiale.

Vous avez correctement importé le type d'objet.

Vérification des données exportées ou importées

Vous pouvez vérifier les données importées dans la section associée aux objets correspondants dans CA Service Catalog ou en interrogeant la base de données.

Par exemple, vous pouvez vérifier les politiques qui sont importées en accédant aux Politiques dans CA Service Catalog.

Procédez comme suit:

1. Connectez-vous à CA Service Catalog sur l'ordinateur où vous avez importé les politiques. Le cas échéant, connectez-vous à l'unité business sur laquelle vous avez exporté la ou les politiques.

2. Cliquez sur Catalogue, Politiques.

La page principale Générateur de politiques s'affiche.

3. Développez les dossiers de politique.

Vérifiez que CA Service Catalog a importé la ou les politiques souhaitées.

De même, vous pouvez vérifier si l'importation a été correctement effectuée dans les formulaires, les offres de service, les Événements, les données de rapport, les unités business et les configurations dans Administration, Comptabilité et Catalogue.

Chapitre 2: Gestion des unités business et des comptes

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Unités business](#) (page 85)

[Administration de clients hébergés](#) (page 87)

[Gestion d'unités business autonomes](#) (page 89)

[Configuration de l'administration des clients hébergés](#) (page 98)

[Comptes](#) (page 113)

Unités business

La structure organisationnelle contrôle l'accès aux données. L'*unité business* est une branche de la structure organisationnelle. Une unité business peut représenter le suivant :

- Un fournisseur de services (le niveau le plus élevé ou l'unité business *racine*)
- Une société cliente externe, si le fournisseur de services fournit des services à des clients externes.
- Un département interne de votre société ou un groupe dans ce département

Un administrateur d'unités business peut effectuer les tâches suivantes :

- Accéder au catalogue publié par l'unité business
- Souscrire des [comptes](#) (page 113) à des services
- Effectuer d'autres tâches administratives pour l'unité business et ses unités business enfants

Les règles suivantes s'appliquent lorsque vous créez votre structure d'unité business :

- Les unités business peuvent comporter des unités enfants.
- Les utilisateurs peuvent disposer de rôles dans plusieurs unités business.
- Les unités business peuvent comporter plusieurs comptes.
- Chaque compte peut comporter plusieurs utilisateurs.
- Chaque utilisateur peut posséder plusieurs comptes.
- Chaque utilisateur associé à un compte peut recevoir les factures de ce compte.

- Lorsque vous demandez un service, l'unité business parente de votre unité business définit le catalogue affiché.
- Lorsque vous souscrivez un compte à un service, l'unité business parente [définit le catalogue auquel vous accédez](#). (page 86)

Unités business et accès au catalogue par défaut

Par défaut, les utilisateurs et les comptes peuvent demander ou souscrire à des éléments présents *uniquement* dans le catalogue de leur [unité business parente](#) (page 85).

Exemple :

L'exemple suivant présente une hiérarchie d'unités business sur quatre niveaux, dans une configuration par défaut :

Le fournisseur de services SP est l'unité business de niveau supérieure.

A est une unité business enfant de SP.

B est une unité business enfant de A.

C est une unité business enfant de B.

Dans le formulaire linéaire, vous pouvez exprimer la relation comme suit : SP-->A-->B-->C. Dans cette structure, les paramètres suivants s'appliquent :

- Les utilisateurs et les comptes de A peuvent demander ou souscrire aux éléments du catalogue de SP *uniquement*, car A est un enfant de SP.
- Les utilisateurs et les comptes de B peuvent demander ou souscrire aux éléments du catalogue de A *uniquement*, car B est un enfant de A.
- Les utilisateurs et les comptes de C peuvent demander ou souscrire aux éléments du catalogue de B *uniquement*, car C est un enfant de B.

Pour changer le comportement par défaut, utilisez les paramètres de configuration suivants :

- Les paramètres de configuration système nommés Utiliser la configuration du fournisseur de services uniquement et Utiliser le catalogue du fournisseur de services uniquement
- Le paramètre de configuration de catalogue nommé Consulter le catalogue

Remarque : Pour consulter les instructions relatives à la modification des paramètres de configuration, reportez-vous au manuel *Implementation Guide*.

Administration de clients hébergés

La création d'une hiérarchie organisationnelle est une étape importante de l'implémentation de CA Service Catalog. La structure organisationnelle de l'unité business, ou *client hébergé*, permet de contrôler l'accès à certaines données. La configuration requise suivante permet de définir les méthodes d'administration de clients hébergés que vous pouvez utiliser :

- Si votre organisation utilise CA Service Desk Manager r12.5, vous pouvez créer et gérer vos clients hébergés en utilisant l'administration de clients hébergés *communs* ou *autonomes*. Pour ce faire, procédez comme suit.
- Si CA Service Desk Manager n'est *pas* installé ou si une version de CA Service Desk Manager *antérieure* à la version 12.5 est installée, l'administration des clients hébergés n'est *pas* disponible. Par conséquent, l'administration des clients autonomes est la seule méthode valable.

Pour décider entre une administration de clients hébergés *communs* ou *autonomes*, consultez les points suivants :

- Dans le mode d'administration de clients hébergés *communs*, vous créez et gérez une seule structure de clients hébergés pour CA Service Catalog et CA Service Desk Manager. Vous créez et gérez des clients hébergés, y compris leurs parents et leurs enfants, dans CA Service Desk Manager *uniquement*.

Ainsi, vous pouvez créer, copier, couper et coller des clients hébergés dans CA Service Desk Manager *uniquement*. De même, vous pouvez modifier les [attributs communs \(partagés\)](#) (page 112) des clients hébergés dans CA Service Desk Manager *uniquement*. CA Service Catalog hérite des clients hébergés, de la structure et des attributs communs de CA Service Desk Manager. Ces fonctionnalités apparaissent en lecture seule dans CA Service Catalog. Dans CA Service Catalog, vous pouvez tout de même modifier les [attributs propres à CA Service Catalog](#) (page 112).

- Dans le cadre d'une administration de clients hébergés *autonomes*, vous créez et gérez les clients hébergés, y compris leurs parents et leurs enfants, dans CA Service Catalog *uniquement*. Ces clients hébergés s'appliquent *uniquement* à CA Service Catalog. Les fonctions d'administration des clients hébergés et les attributs de ces derniers ne sont pas partagés entre CA Service Catalog et d'autres produits. Si CA Service Desk Manager est installé, vous créez et gérez les structures de clients hébergés indépendamment de CA Service Catalog. L'administration des clients autonomes est la valeur par défaut.
- Consultez les [remarques sur la sélection d'une méthode d'administration de clients hébergés](#) (page 88).
- Consultez les [recommandations pour la sélection d'une méthode d'administration de clients hébergés](#) (page 89).
- Consultez les recommandations pour le déplacement de clients hébergés.

Remarques sur l'administration de clients hébergés

Considérez les facteurs suivants lorsque vous décidez d'utiliser une [administration des clients hébergés communs ou autonomes](#) (page 87) :

- L'administration de clients hébergés communs permet de garantir l'efficacité et la cohérence de vos structures de clients hébergés pour tous les produits concernés. Il n'y a donc qu'un seul point d'administration. Vous pouvez administrer les clients hébergés une seule fois dans CA Service Catalog et CA Service Desk Manager.
- L'administration des clients hébergés permet d'économiser des frais liés à de multiples fournisseurs de services et autres grandes organisations, car elle simplifie l'administration et en améliore l'efficacité. Vous administrez des clients hébergés à un seul endroit et tirez ainsi profit d'un modèle de données commun.
- L'administration autonome offre une certaine flexibilité en termes de structures de clients hébergés entre les produits. Ainsi, pour utiliser des structures de clients hébergés différentes pour CA Service Catalog et CA Service Desk Manager, vous devez utiliser l'administration autonome, et non l'administration de clients hébergés communs. Cette méthode est adaptée aux cas suivants.
 - Vous avez installé CA Service Catalog *sans* CA Service Desk Manager.
 - Vous avez installé CA Service Catalog avec CA Service Desk Manager, *mais* vous voulez administrer les unités business de CA Service Catalog indépendamment de ces autres produits.
- Si vous avez déjà mis en place des structures de clients hébergés différentes pour les deux produits, vous devrez les synchroniser pour activer l'administration de clients hébergés communs.

Recommandations pour l'administration de clients hébergés

Considérez les recommandations suivantes pour décider d'utiliser une [administration des clients hébergés communs ou autonomes](#) (page 87) :

- Examinez les processus de [configuration de l'administration des clients hébergés communs](#) (page 98) et de [gestion des unités business autonomes](#) (page 89).
- Effectuez votre choix *avant* de créer les clients hébergés dans CA Service Catalog et CA Service Desk Manager.
- Continuez à utiliser l'option choisie à long terme, de préférence tout au long de la vie des produits concernés. Bien que vous puissiez modifier les options à tout moment, une synchronisation est *nécessaire* lorsque vous passez de l'administration de clients hébergés autonomes à l'administration de clients hébergés communs.
- Nous recommandons vivement d'utiliser l'administration de clients hébergés communs, car cette méthode garantit efficacité et cohérence entre les produits concernés.

Remarque : L'administration de clients hébergés communs n'a aucun effet sur la gestion des utilisateurs et des comptes.

Important : Quel que soit le type d'administration que vous adoptez, nous vous recommandons de ne *pas* déplacer un client hébergé CA Service Catalog (unité business), une fois qu'une souscription ou une demande existe pour un compte associé appartenant au client hébergé. Si une souscription existe, le déplacement d'un client hébergé peut avoir des conséquences sur ses règles business et entraîner des problèmes de gestion des demandes, de gestion des utilisateurs et d'autres fonctions.

Gestion d'unités business autonomes

Vous pouvez créer et gérer des unités business (clients hébergés) à l'aide de l'[administration des clients hébergés communs ou autonomes](#) (page 87).

L'administration autonome signifie que vous utilisez CA Service Catalog uniquement pour gérer des unités business. Pour cela, utilisez l'administration autonome comme suit :

- [Afficher une unité business](#) (page 90)
- [Ajouter une unité business](#) (page 90)
- [Modifier une unité business](#) (page 95)
- [Gérer les détails d'une unité business](#) (page 97)
- [Supprimer une unité business](#) (page 97)
- [Rechercher des unités business](#) (page 96)

Affichage d'une unité business

Vous devez afficher des unités business et leur structure, que vous ayez choisi de [gérer des unités business autonomes](#) (page 89) ou d'utiliser [l'administration de clients hébergés communs](#) (page 98). Afficher les unités business vous permet de vous familiariser avec elles et de prendre les décisions adéquates pour optimiser votre structure organisationnelle.

Procédez comme suit:

1. Dans le menu principal, sélectionnez Administration, Unités business.
La page Unité business s'affiche. La page inclut l'arborescence des unités business.
2. Développez l'arborescence pour rechercher l'unité à afficher.
3. Cliquez sur l'icône Profil (flèche vers le bas) pour l'unité business appropriée.
La page Profil de l'unité business s'affiche.
4. Modifiez les champs selon vos besoins.
5. Effectuez l'une des opérations ci-dessous.
 - Cliquez sur Précédent pour retourner à la page Unité business.
 - Cliquez sur Modifier pour modifier l'[unité business](#) (page 95).

Vous avez affiché une unité business.

Ajout d'une unité business

Lorsque vous [gérez des unités business autonomes](#) (page 89), ajouter un client hébergé (unité business) est généralement une tâche requise lorsque vous créez et affinez votre structure d'unité business. La fonction d'ajout d'une unité business est désactivée si vous activez [l'administration d'hébergement multIClient commun](#) (page 98). Lorsque cette option est activée, vous pouvez *afficher* les clients hébergés et tous leurs attributs dans CA Service Catalog, mais vous ne pouvez modifier *que* les attributs secondaires propres à CA Service Catalog.

Procédez comme suit:

1. Dans le menu principal, sélectionnez Administration, Unités business.
La page Unité business s'affiche. La page inclut l'arborescence des unités business.
2. Développez l'arborescence pour déterminer l'unité business parente de la nouvelle unité business.

3. Cliquez sur l'icône (+) de l'unité business parente.

Remarque : L'icône (+) s'affiche *uniquement* pour les unités business qui peuvent contenir des unités business enfants.

La page Ajout d'une nouvelle unité business s'affiche.

4. [Remplissez les champs](#) (page 92) de cette page.

5. Cliquez sur OK.

Le système de catalogues enregistre les nouvelles données et les mises à jour que vous avez effectuées.

L'unité business est créée.

Page Ajouter une nouvelle unité business

Lorsque vous [ajoutez une unité business](#) (page 90), la page Ajouter une nouvelle unité business s'affiche. Pour configurer la nouvelle unité business et répondre aux besoins de votre organisation, remplissez les champs de cette page.

Les champs suivants doivent faire l'objet d'une explication :

ID de connexion de l'unité business

Spécifie la valeur utilisée pour vous connecter à votre unité business (sauf pour l'unité business du fournisseur de services).

Vous spécifiez cette valeur dans le champ Unité business de la page de connexion de CA Service Catalog pour vous connecter à une unité business. Vous l'utilisez également lorsque vous exécutez des commandes d'importation et d'exportation ixutil. La valeur doit être unique.

Nom de l'unité business

Spécifie le nom de l'unité business.

Ce champ prend par défaut le même nom que l'ID de connexion de l'unité business. Le nom de l'unité business est utilisé dans toute l'interface utilisateur, ainsi que dans l'ensemble des rapports et des factures.

ID de l'unité business

Indique une valeur générée automatiquement, en lecture seule, que vous utilisiez [une administration des clients hébergés communs ou une administration des clients hébergés autonomes](#) (page 87).

Après la création de l'unité business, ce champ est rempli automatiquement par CA Service Catalog. La seule exception est l'unité business du fournisseur de services. Vous spécifiez son ID lors de l'installation de Composant de catalogue et vous ne pouvez pas le modifier par la suite.

Si nécessaire, utilisez le champ ID d'unité business comme référence. Exemple : Vous remplacez votre méthode [d'administration de clients hébergés autonomes par une administration de clients hébergés communs](#) (page 87). Dans ce cas, vous utilisez l'ID d'unité business lorsque vous [créez un fichier de mappage des clients hébergés communs](#) (page 100). Vous l'utilisez également avec la commande ixutil et les services Web.

Date d'ouverture

Indique la date et l'heure locale à laquelle l'unité business est enregistrée dans la structure organisationnelle.

Nom de la devise, Format de la date, Format d'heure, Symbole décimal

Indiquent le nom de la devise, les formats de date et heure et le symbole décimal qui s'affichent dans l'interface utilisateur. Ces spécifications s'affichent, par exemple, lorsque les utilisateurs créent et gèrent des demandes, ou lorsque les administrateurs créent et gèrent des services, des utilisateurs, etc.

Contient les sous-unités

Spécifie si l'unité business peut contenir des sous-unités business (unités business enfants).

Remarque : Vous ne pouvez *pas* modifier ce paramètre après avoir créé l'unité business.

Créer un espace de noms pour la bibliothèque de tableaux de bord

Indique si un dossier est créé pour l'unité business dans la bibliothèque de tableaux de bord. Cela vous permet d'organiser le contenu de la bibliothèque.

Mode compte unique

Indique si l'unité business peut contenir *un seul* compte.

Si vous sélectionnez cette option, spécifiez le nom du compte unique.

Remarque : Vous ne pouvez *pas* modifier ce paramètre après avoir créé l'unité business.

Créer un espace de noms pour le document

Indique si un dossier est créé pour l'unité business dans le dossier Documents. Cela vous permet d'organiser le contenu du dossier.

Coordonnées du contact principal

Spécifie l'ID d'utilisateur du contact principal pour l'unité business.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez sur l'icône Rechercher (loupe) pour rechercher un utilisateur et le sélectionner.

Lorsque vous sélectionnez un utilisateur, les champs sont remplis avec ses données. Plusieurs champs peuvent rester vides.

- Cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille) pour effacer les données de l'utilisateur existantes.

Thème

Un thème permet de spécifier les paramètres de divers éléments de l'apparence, notamment les images et les icônes (*excepté* celles des logos), les menus, les onglets, etc. Parfois, ces éléments incluent les couleurs, le nom de la police utilisée et la taille des caractères, la mise en surbrillance et les spécifications qui y sont liées. Vous pouvez personnaliser ces éléments en modifiant les fichiers CSS (Cascading Style Sheet) du thème.

L'apparence de l'interface graphique correspond au thème de l'unité business à laquelle vous êtes connecté. Si le thème d'une unité business n'est pas défini, CA Service Catalog vérifiera sa hiérarchie jusqu'à ce qu'il trouve un thème. Ainsi, si une unité business ne dispose pas de son propre thème, le thème de son unité business parente la plus proche sera utilisé. Vous pouvez utiliser le même thème pour toutes les unités business. De même, vous pouvez créer et utiliser des thèmes différents pour différentes unités business.

Si vous mettez à jour un thème pour une unité business, les modifications apportées affectent les utilisateurs qui y appartiennent et toutes les unités business enfants qui ne disposent d'aucun thème propre.

Remarque : Pour plus d'informations sur la personnalisation des thèmes, consultez le chapitre Informations de marque du manuel *Implementation Guide*.

Logo

Vous pouvez également spécifier un logo pour chaque *unité business*. Dans ce cas, il remplacera le logo *global* dans le titre des pages de produit et des courriels de demande pour les utilisateurs de cette unité business. Vous pouvez utiliser le logo d'une unité business pour prendre en charge uniquement sa marque ou sa messagerie. Vous pouvez mettre à jour les logos de l'ensemble des unités business ou uniquement de certaines d'entre elles. Par exemple, vous pouvez personnaliser des logos uniquement pour des clients hébergés généraux directement sous l'unité business racine.

Important : Si vous avez activé l'hébergement multiclient avec CA Service Desk Manager, CA Service Catalog ignore ses propres paramètres pour les logos des unités business. A la place, CA Service Catalog utilise le ou les logos spécifiés dans la configuration de CA Service Desk Manager, le cas échéant. Si aucun logo CA Service Desk Manager ne s'applique, chaque unité business utilise le logo global CA Service Catalog.

Si l'unité business contient des unités business enfants, les situations suivantes s'appliqueront :

- Si l'unité business enfant dispose de son propre logo, les utilisateurs qui s'y connectent peuvent afficher le logo enfant, mais pas le logo parent.
- *Dans le cas contraire*, les utilisateurs pourront afficher le logo global.

Ainsi, les utilisateurs pouvant accéder à plusieurs unités business peuvent afficher des logos d'en-tête différents lorsqu'ils se connectent à chaque unité business.

Remarque : Pour plus d'informations sur la personnalisation des logos, consultez le chapitre Informations de marque du manuel *Implementation Guide*.

Informations sur l'emplacement

Permet de spécifier les détails sur l'emplacement de l'unité business.

Remarque : Tous les produits CA utilisant la même MDB partagent les données d'emplacement. Par conséquent, soyez prudent lorsque vous modifiez ces informations.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez sur l'icône Rechercher (loupe) pour rechercher un emplacement et le sélectionner.
- Lorsque vous sélectionnez un emplacement, les champs sont remplis avec les données de l'utilisateur sélectionné. Plusieurs champs peuvent rester vides.
- Cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille) pour effacer les données de l'emplacement existantes.

- Cliquez sur l'icône Ajouter (signe plus) pour ajouter manuellement un nouvel emplacement dans les champs fournis.
- Cliquez sur l'icône Modifier (crayon) pour modifier manuellement les champs de l'emplacement.

Modification d'une unité business

Lorsque vous [gérez des unités business autonomes](#) (page 89), modifier un client hébergé (unité business) est généralement une tâche requise lorsque vous créez et affinez votre structure d'unité business. La fonction de modification d'une unité business est désactivée si vous activez [l'administration d'hébergement multIClient commun](#) (page 98). Lorsque cette option est activée, vous pouvez *afficher* les clients hébergés et tous leurs attributs dans CA Service Catalog, mais vous ne pouvez modifier *que* les attributs secondaires propres à CA Service Catalog.

Procédez comme suit:

1. Dans le menu principal, sélectionnez Administration, Unités business.
La page Unité business s'affiche. La page inclut l'arborescence des unités business.
2. Développez l'arborescence pour rechercher l'unité à modifier.
3. Cliquez sur l'icône Modifier (crayon) pour cette unité business.
La page Modification du profil de l'unité business s'affiche.
4. Modifiez les champs selon les besoins. Vous pouvez modifier les mêmes champs que lorsque vous [ajoutez une nouvelle unité business](#) (page 92), *sauf les champs suivants*, qui ne peuvent *pas* être mis à jour :
 - ID de l'unité business
 - Contient les sous-unités
 - Mode compte unique
5. Cliquez sur OK.

Vous avez modifié une unité business.

Recherche d'unités business

Vous pouvez rechercher des unités business, que vous ayez choisi de [gérer des unités business autonomes](#) (page 89) ou d'utiliser [l'administration d'hébergement multiclient commun](#) (page 98). La recherche d'unités business vous permet de vous familiariser avec ces unités et de prendre les décisions adéquates pour optimiser leur structure. Vous pouvez rechercher des unités business, notamment lorsque vous devez effectuer une action sur les comptes appartenant à une unité business (facture ou mise à jour).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Administration, Unités business.
La page Unités business s'affiche. Cette page inclut le filtre de recherche des unités business.
2. Sélectionnez *l'une* des méthodes de recherche ci-après, puis spécifiez les critères de recherche comme suit :
 - Standard
Sélectionnez l'opérateur, puis la valeur.
 - Avancé
Sélectionnez l'opérateur et spécifiez la valeur pour chaque critère de recherche.
 - Charge
Sélectionnez la requête enregistrée à utiliser.
Les directives applicables lorsque vous spécifiez une [recherche avancée pour des requêtes](#) (page 752) s'appliquent également aux options Requête avancée et Charger la requête.
3. Cliquez sur Rechercher.
4. (Facultatif) Cliquez sur l'icône Enregistrer la dernière requête exécutée pour effectuer l'opération correspondante.
5. Dans la liste des unités business, cliquez sur le nom de l'unité business.
La page Détails de l'unité business s'affiche. Vous pouvez rechercher des comptes, maintenir le profil d'une unité business et effectuer les tâches associées.

Suppression d'une unité business

Lorsque vous [gérez des unités business autonomes](#) (page 89), supprimer un client hébergé (unité business) est généralement une tâche requise lors de la maintenance de votre structure d'unité business. La fonction de suppression d'une unité business est désactivée si vous activez [l'administration d'hébergement multIClient commun](#) (page 98). Lorsque cette option est activée, vous pouvez *afficher* les clients hébergés et tous leurs attributs dans CA Service Catalog, mais vous ne pouvez modifier *que* les attributs secondaires propres à CA Service Catalog.

Procédez comme suit:

1. Dans le menu principal, sélectionnez Administration, Unités business.
La page Unité business s'affiche. La page inclut l'arborescence des unités business.
2. Développez l'arborescence pour rechercher l'unité à supprimer.
3. Cliquez sur l'icône Supprimer (-) pour l'unité business.
Une invite de confirmation s'affiche.
4. Confirmez ou annulez la suppression.
Si vous confirmez, l'unité business et toutes les données associées sont supprimées.

Gestion des détails d'une unité business

La gestion des détails d'un client hébergé (unité business) est une étape obligatoire de la maintenance d'une structure de client hébergé pour CA Service Catalog. *La gestion des détails* fait référence aux tâches mentionnées dans cette procédure. Cette fonction s'applique si vous utilisez [l'administration de clients hébergés communs ou autonomes](#) (page 87). Toutefois, plusieurs paramètres sont en lecture seule si vous activez [l'administration d'hébergement multIClient commun](#) (page 98).

Procédez comme suit:

1. Dans le menu principal, sélectionnez Administration, Unités business.
La page Unité business s'affiche. La page inclut l'arborescence des unités business.
2. Développez l'arborescence pour rechercher une unité.

3. Cliquez sur le nom de l'unité business.
Les onglets de gestion de l'unité business s'affichent.
4. Effectuez l'un ou plusieurs des choix suivants :
 - Gérer les comptes de l'unité business
 - Modifier le profil de l'unité business
 - Afficher un récapitulatif des comptes de l'unité business

Vous avez géré les détails d'une unité business.

Configuration de l'administration des clients hébergés

[L'hébergement multIClient commun](#) (page 87) vous permet d'utiliser un seul outil d'administration pour créer et gérer simultanément les unités business (clients hébergés) de plusieurs produits, notamment CA Service Catalog. L'administration de clients hébergés communs est également appelée hébergement multIClient commun. Pour configurer CA Service Catalog et utiliser l'administration de clients hébergés communs, procédez comme suit :

Important : Cette rubrique s'applique *uniquement* si votre organisation a installé CA Service Desk Manager. Elle ne s'applique *pas* aux versions de CA Service Desk Manager antérieures à la version 12.5.

1. Remplissez les [conditions préalables](#) (page 99).
2. Dans CA Service Desk Manager, [configurez les paramètres d'hébergement](#) (page 99) pour que l'intégration de CA Service Catalog soit prise en charge :

Important : Comme condition préalable à la réalisation des étapes de ce processus et de ses procédures associées, CA Service Catalog requiert un client hébergé de type Fournisseur de services dans CA Service Desk Manager.
3. [Créez le fichier de mappage des clients hébergés communs](#) (page 100).

Dans ce fichier, mappez les clients hébergés entre CA Service Catalog et CA Service Desk Manager, afin que les deux produits utilisent la même structure de client hébergé.
4. [Préparez l'exécution de l'utilitaire de fusion de clients hébergés communs](#). (page 106)

Cet utilitaire utilise les informations du fichier de mappage des clients hébergés communs pour créer une structure de clients hébergés partagée entre CA Service Catalog et CA Service Desk Manager.
5. [Exécutez l'utilitaire de fusion des clients hébergés communs](#) (page 102).
6. [Définissez les variables de configuration pour l'administration des clients hébergés](#) (page 103).

7. Si nécessaire, [gérez les clients hébergés communs](#) (page 108) en utilisant principalement CA Service Desk Manager.
8. [Vous pouvez également implémentez les termes communs de l'accord d'utilisation](#) (page 110) pour les clients hébergés communs.
9. Notez les [effets de l'hébergement de plusieurs clients communs sur les fonctions de l'unité business](#) (page 112).

Configuration requise

Pour activer l'administration d'hébergement multiclient commun, les conditions préalables suivantes doivent être satisfaites.

- Vérifiez que CA Service Desk Manager r12.5 ou version 12.6 est installé. Vous ne pouvez *pas* utiliser de version de CA Service Desk Manager antérieure à r12.5.
- Vérifiez que CA Service Catalog est installé.
- Vérifiez que CA Service Catalog et CA Service Desk Manager partagent la même MDB. Pour plus d'informations, consultez votre documentation CA MDB.

Configuration des paramètres d'hébergement

Lorsque vous [configurez l'administration des clients hébergés](#) (page 98), une tâche requise consiste à configurer les paramètres d'hébergement de CA Service Desk Manager pour que l'intégration de CA Service Catalog soit prise en charge.

Pour configurer les paramètres d'hébergement de CA Service Desk Manager :

1. Connectez-vous à CA Service Desk Manager en tant qu'administrateur ServiceDesk.
2. Cliquez sur Administration, option Gestionnaire, Hébergement multiclient.
3. Vérifiez que l'option d'hébergement multiclient est activée.
4. Vérifiez que la profondeur d'hébergement multiclient est de 10.
5. Cliquez sur Administration, Gestion des rôles et de la sécurité, Clients hébergés.

6. Si aucun client hébergé de type Fournisseur de services n'existe, cliquez sur Créer pour créer un client hébergé. Entrez un nom significatif pour le nouveau client hébergé.
7. Vérifiez que les options Fournisseur de services contrôlé et les Clients hébergés fils autorisés sont activées.

Important : Comme condition préalable à la réalisation des étapes de ce processus et de ses procédures associées, CA Service Catalog requiert un client hébergé de type Fournisseur de services dans CA Service Desk Manager.

Vous avez configuré les paramètres d'hébergement dans CA Service Desk Manager pour que l'intégration de CA Service Catalog soit prise en charge.

Création du fichier de mappage des clients hébergés communs

Lorsque vous [configurez l'administration des clients hébergés communs](#) (page 98), vous devez créer le fichier de mappage de ces clients. Pour créer un fichier de mappage de clients hébergés communs, procédez comme suit :

1. Examinez les structures de clients hébergés dans CA Service Catalog et CA Service Desk Manager, puis planifiez la structure fusionnée que vous voulez utiliser pour celles-ci. Si nécessaire, mappez la structure à la main ou en utilisant un logiciel de modelage ou de graphisme. Conservez la version schématique ou imprimée de la structure sous la main pour vous y référer pendant la réalisation de ces étapes.
2. Sur l'ordinateur où la MDB est installée, en utilisant le Panneau de configuration Windows, arrêtez les services CA Service Catalog suivants : Composant de catalogue CA, Composant de comptabilité, CA Service Fulfillment et Message Queue 4.1 Broker.
3. [Pour créer le fichier de mappage, exécutez la commande ant](#) (page 101).
4. Ouvrez le fichier de mappage. Après l'entrée de mappage Fournisseur de services, ajoutez une nouvelle ligne pour chaque nouvelle entrée de mappage. Désignez-les au format suivant, en utilisant l'entrée Fournisseur de Services comme modèle :

ID de l'unité business CA Service Desk Manager=ID de l'unité business CA Service Catalog

Par exemple :

```
0x60B4EAC8B85E41DH97E647CF84A93CFA=87958EK983987D42AB2A4PAEF808C129
```

Important : Le mappage d'un client hébergé parent mappe *uniquement* le parent, *pas* les enfants. Par conséquent, pour lancer le mappage automatique détaillé dans l'étape suivante, mappez les parents et les enfants individuellement *ou* ignorez le mappage du parent.

5. Suivez les [règles de création d'entrées dans le fichier de mappage des clients hébergés communs](#) (page 104).

6. Analysez l'[exemple de fichier de mappage des clients hébergés communs](#) (page 105) pour vous familiariser avec son format et son contenu, ainsi qu'avec les résultats qu'il génère. Utilisez le fichier d'exemple pour vérifier le contenu de votre fichier de mappage.
7. Redémarrez les services CA Service Catalog que vous avez arrêtés au début de cette procédure.

Vous avez créé le fichier de mappage des clients hébergés communs. Vous pouvez désormais exécuter l'utilitaire.

Exécution de la commande ant pour créer un fichier

Lorsque vous [configurez l'administration des clients hébergés communs](#) (page 98), vous devez [créer le fichier de mappage de ces clients](#) (page 100). Pour créer ce fichier, exécutez la commande ant generate-merge-config.

Procédez comme suit:

1. Ouvrez l'invite de commande de CA Service Catalog en cliquant sur Démarrer, Programmes, CA, Service Delivery, Invite de commande CA Service Delivery.
2. Saisissez la commande suivante dans l'invite de commande de CA Service Catalog :

```
ant generate-merge-config
```

L'[utilitaire de fusion des clients hébergés communs](#) (page 106) est exécuté et crée le fichier de mappage des clients hébergés merge-tenants.conf. Dans ce fichier, il réalise les actions suivantes :

- Il crée l'entrée de mappage initiale, qui associe les unités business Fournisseur de services de chaque produit ; cette entrée est la seule *requis*. L'entrée CA Service Catalog est nommée ca_tenant. L'entrée CA Service Desk Manager est nommée usm_tenant_ext.
- Il répertorie les noms et les ID des bases de données de tous les clients hébergés CA Service Catalog.
- Il répertorie les noms et les ID des bases de données de tous les clients hébergés CA Service Desk Manager.

Utilisez-les pour créer les entrées de mappage.

3. Ouvrez le fichier merge-tenants.conf dans un éditeur de texte de type Notepad.
Ce fichier se trouve dans le répertoire USM_HOME.
Si vous l'ouvrez avec un autre programme qu'un éditeur de texte, enregistrez-le au format texte.
4. Examinez le contenu du fichier et vérifiez que les principales sections répertoriées précédemment existent et apparaissent selon les souhaits de votre entreprise. Dans le cas contraire, vérifiez si vous avez [configuré l'administration de l'hébergement multiclient commun](#) (page 98) *avant* de créer le fichier de mappage. Si nécessaire, vérifiez la configuration et réexécutez la commande ant generate-merge-config.

Vous avez exécuté la commande ant pour créer un fichier de mappage des clients hébergés communs.

Exécution de l'utilitaire de fusion de clients hébergés communs

Lorsque vous [configurez l'administration des clients hébergés communs](#) (page 98), vous devez exécuter l'utilitaire de fusion de clients hébergés communs.

Procédez comme suit:

1. Sur l'ordinateur où la MDB est installée, cliquez sur Démarrer, Programmes, CA, CA Service Delivery, Invite de commande CA Service Delivery : l'invite de commande de CA Service Catalog s'ouvre.
2. Saisissez la commande suivante dans l'invite de commande de CA Service Catalog :
ant merge-tenants

La commande s'exécute. L'utilitaire vous invite à spécifier les informations que vous avez collectées au cours de la [préparation de l'exécution](#) (page 106).

3. Répondez aux invites successives de l'utilitaire.

Si l'utilitaire détecte une ou plusieurs correspondances non valides dans le fichier de correspondance de clients hébergés communs, l'utilitaire s'arrête prématurément et un message d'erreur s'affiche. Dans ces cas, corrigez l'erreur dans le fichier et exécutez à nouveau l'utilitaire.

Important : Si le même nom est utilisé pour deux ou plusieurs clients hébergés créés dans CA Service Desk Manager, un message d'avertissement s'affiche et l'utilitaire s'arrête prématurément. Dans ces cas, vérifiez la structure de client hébergé de chaque produit, affectez un nom unique à chaque client hébergé en double et exécutez à nouveau l'utilitaire.

Dans le cas contraire; l'utilitaire est exécuté et effectue les tâches suivantes.

- Il résume les modifications à effectuer dans la table de client hébergé de chaque produit dans la MDB avant de les appliquer
- Il crée les clients hébergés absents dans ces tables

4. Redémarrez les services CA Service Catalog que vous avez arrêtés au début de cette procédure.
5. Démarrez CA Service Catalog et CA Service Desk Manager et vérifiez que la structure de clients hébergés et des [attributs communs](#) (page 112) des clients hébergés sont les mêmes pour les deux produits.

Vous avez exécuté l'utilitaire de fusion de clients hébergés communs.

Définition des variables de configuration

Lorsque vous [configurez l'administration des clients hébergés](#) (page 98), vous devez définir les variables de configuration associées.

Procédez comme suit:

1. Connectez-vous à CA Service Catalog en tant qu'utilisateur doté du rôle Administrateur Service Delivery.
2. Cliquez sur Administration, Configuration, Informations sur le système.
3. Vérifiez que la valeur de l'option Synchronisation des données du client hébergé commun est Oui.

Remarque : Cette valeur est en lecture seule. Si la valeur est Non, cela signifie qu'il existe des différences entre les structures de clients hébergés de CA Service Desk Manager et de CA Service Catalog. Dans ce cas, vérifiez le contenu du fichier de mappage des clients hébergés communs et réexécutez l'utilitaire de fusion de clients hébergés communs.

4. Définissez la valeur de l'option Activation de l'hébergement multiclient commun sur Oui.

Lorsque le paramètre indique Oui, l'administration d'hébergement multiclient commun est alors activée pour CA Service Catalog via CA Service Desk Manager.

Remarque : Ces paramètres sont expliqués en détail dans le manuel *Implementation Guide*.

Vous avez défini les variables de configuration pour l'administration des clients hébergés.

Règles pour les entrées de fichier de mappage

Lorsque vous [configurez l'administration des clients hébergés communs](#) (page 98), vous devez [créer le fichier de mappage de ces clients](#) (page 100). Suivez ces règles lorsque vous créez les entrées du fichier :

Important : Si l'une de ces règles est enfreinte, l'utilitaire de fusion de clients hébergés communs interrompt le processus.

- Ne mappez pas d'unités business de niveaux différents. Par exemple, ne mappez pas une unité business de premier niveau dans CA Service Desk Manager avec une unité business de deuxième niveau dans CA Service Catalog. De même, ne mappez pas une unité business de septième niveau dans CA Service Desk Manager avec une unité business de troisième niveau dans CA Service Catalog.
- Ne mappez pas la même unité business plusieurs fois. Si vous possédez plusieurs unités business, imprimez le fichier merge-tenants.conf et contrôlez chaque unité business après l'avoir mappée, puis enregistrez le fichier.
- Ne mappez pas un enfant sans mapper tous ses parents. Mappez les parents à partir du niveau de client hébergé directement au-dessus de l'enfant jusqu'au niveau situé sous l'unité business Fournisseur de services.
- Vérifiez que les noms des clients hébergés sont uniques parmi tous les produits. Par exemple, si un client hébergé nommé AAA se trouve dans CA Service Desk Manager et dans CA Service Catalog, renommez au moins l'une des deux entités en lui attribuant un nom unique et significatif.
- Vérifiez que CA Service Catalog ne comporte pas de nom de client hébergé en double dans sa propre structure de clients hébergés. Contrairement aux autres produits, CA Service Catalog peut fonctionner avec des noms en double.
- Pour tous les clients hébergés et sous-clients hébergés que vous mappez, vérifiez que les valeurs des attributs communs dans CA Service Desk Manager correspondent aux valeurs requises pour CA Service Catalog. Cette vérification est importante, car les valeurs des attributs communs de CA Service Desk Manager écrasent les valeurs de CA Service Catalog.
- Pour ajouter automatiquement une structure de client hébergé complète d'un produit dans l'autre, ne mappez *pas* ce client hébergé, ni aucun de ses sous-clients hébergés explicitement dans le fichier merge-tenants.conf.

Il suffit d'exécuter l'utilitaire de fusion de clients hébergés communs, puis de confirmer que vous voulez ajouter des clients hébergés qui ne sont pas mappés dans le fichier merge-tenants.conf. L'utilitaire ajoute ensuite automatiquement les structures complètes des clients hébergés non-mappés à chaque produit.

Exemple de fichier de mappage commun des clients hébergés

Lorsque vous [configurez l'administration des clients hébergés communs](#) (page 98), vous devez [créer le fichier de mappage de ces clients](#) (page 100). Examinez l'exemple de fichier de mappage des clients hébergés communs suivant pour vous aider à créer votre propre fichier :

```
...
#Clients hébergés de CA Service Catalog (id, nom)
# ca.222,com ca.222,com
# 00234A51DC4A4F70A03D3BDE5526278C BB
# 9F6309A0CB654781B08080AD78C2280F CC
# 9CF5655B4B8D4833A0C6E74EB56128C5 AA
N°
#Clients hébergés de CA Service Desk Manager (id, nom)
# 0xB3484A535A3D994B9FBCD28D3845F292 ca.111,com
# 0xBB83719AA93DFC48B909D7D72CF8B0CB A
# 0xD9DC8FF2EB84CC43988FE71F4B489D3D E
# 0x67958EA983987D42AB2A4BAEF808C029 D
N°
# Les clients hébergés du fournisseur de services doivent être mis en correspondance
les uns avec les autres. Ce mappage est obligatoire.
0xB3484A535A3D994B9FBCD28D3845F292=ca.222,com
N°
# Mapper A à AA
0xBB83719AA93DFC48B909D7D72CF8B0CB=9CF5655B4B8D4833A0C6E74EB56128C5
...
```

Les clients hébergés suivants apparaissent dans cet exemple.

- Clients hébergés de CA Service Desk Manager : ca.111.com, A, D et E
- Clients hébergés de CA Service Catalog : ca.222.com, AA, BB et CC

Les clients hébergés du fournisseur de services doivent être mis en correspondance les uns avec les autres. C'est pourquoi vous fusionnez le client hébergé du fournisseur de services CA Service Desk Manager (ca.222.com) avec celui du fournisseur de services de CA Service Catalog (ca.111.com).

Vous pouvez également ajouter une entrée de mappage uniquement quand vous voulez fusionner deux clients hébergés. Ainsi, dans l'exemple de fichier, vous fusionnez le client hébergé A de CA Service Desk Manager avec le client hébergé AA de CA Service Catalog.

Lorsque vous fusionnez des clients hébergés, le client hébergé de CA Service Desk Manager écrase tous les attributs communs de celui de CA Service Catalog, mais les attributs propres à CA Service Catalog demeurent inchangés. Ainsi, après avoir exécuté l'utilitaire de fusion des clients hébergés communs avec cet exemple de fichier, le client hébergé ca.222.com de CA Service Catalog est renommé ca.111.com. De même, le client hébergé AA de CA Service Catalog est renommé A. Chacun de ces clients hébergés hérite également les autres [attributs communs](#) (page 112) du client hébergé de CA Service Desk Manager avec lequel il a été fusionné.

Si vous ajoutez simplement des clients hébergés d'un produit dans l'autre, vous n'avez pas besoin de les mapper dans le fichier de mappage commun des clients hébergés. L'exemple de fichier ne mappe donc aucun autre client hébergé. Ainsi, l'exécution de l'utilitaire de fusion des clients hébergés communs avec cet exemple de fichier produit les changements suivants.

- Les clients hébergés BB et CC de CA Service Catalog sont ajoutés à CA Service Desk Manager.
- Les clients hébergés E et D de CA Service Desk Manager sont ajoutés à CA Service Catalog.

Préparation de l'exécution de l'utilitaire de fusion de clients hébergés communs

Lorsque vous [configurez l'administration des clients hébergés communs](#) (page 98), vous devez préparer l'exécution de l'utilitaire de fusion de clients hébergés communs.

Pour préparer l'exécution de l'utilitaire :

1. Collectez les informations suivantes et conservez-les à portée lorsque vous exécutez l'utilitaire :
 - Nom du mappage du client hébergé commun (par défaut : merge-tenant.conf)
 - Emplacement du fichier de mappage du client hébergé commun (par défaut : %USM_HOME%)
 - Le mot de passe d'un administrateur ayant le rôle de fournisseur de services dans CA Service Catalog. Exemple : L'utilisateur par défaut nommé spadmin.

Si au cours de l'exécution de l'utilitaire; des clients hébergés sont créés dans CA Service Desk Manager, saisissez ce mot de passe.
2. Arrêtez CA Service Desk Manager et CA Service Catalog.

3. Arrêtez les services CA Service Catalog suivants sur l'ordinateur où la MDB est installée : CA Composant de catalogue, Composant de comptabilité, CA Service Fulfillment et l'intermédiaire Message Queue 4.1. Pour cela, utilisez le panneau de configuration de Windows.
4. Vérifiez que le [fichier de correspondance de client hébergé commun](#) (page 100) est créé, ainsi que son emplacement.

Vous avez préparé l'exécution de l'utilitaire de fusion de clients hébergés communs.

Gestion des clients hébergés communs

Lorsque l'[administration de clients hébergés communs](#) (page 98) est activée, tous les clients hébergés sont des clients hébergés *communs* : ils sont à la fois présents dans CA Service Catalog et dans CA Service Desk Manager. Pour gérer des clients hébergés communs, vous pouvez utiliser CA Service Desk Manager, mais pas CA Service Catalog. Dans ce cas, la *gestion* permet d'ajouter, de supprimer ou de modifier leurs attributs communs. Dans CA Service Catalog, vous pouvez *afficher* les clients hébergés et tous leurs attributs, mais vous pouvez uniquement modifier les attributs propres à CA Service Catalog. Pour gérer des clients hébergés communs, effectuez les opérations suivantes :

1. Dans CA Service Desk Manager, procédez comme suit :
 - Créez un ou plusieurs nouveaux clients hébergés, le cas échéant.
 - Rendez inactif tout client hébergé que vous ne voulez plus utiliser, le cas échéant.
 - Modifiez les attributs communs, tel que le nom, la description, le contact, l'emplacement, inactif, et ainsi de suite.
 - Vérifiez les [paramètres des unités business et des clients hébergés](#) (page 109) de CA Service Desk Manager et de CA Service Catalog. Procédez à leur mise à jour, si nécessaire. Ces paramètres activent le mappage de clients hébergés entre les produits.

Remarque : Pour lancer certaines de ces tâches, sélectionnez Administration, Gestion des rôles et de la sécurité, Clients hébergés, Démarrer. Pour obtenir les instructions à suivre pour effectuer ces tâches, consultez la documentation CA Service Desk Manager.
2. Dans CA Service Catalog, affichez les unités business en cliquant sur Administration, Unité business, puis effectuez les opérations suivantes :
 - Vérifiez que les nouvelles unités business (clients hébergés) créées dans CA Service Desk Manager sont visibles dans CA Service Catalog.
 - Vérifiez que les unités business désactivées dans CA Service Desk Manager ne sont plus visibles dans CA Service Catalog.
 - Vérifiez que vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer d'unités business ou modifier leurs principaux attributs dans CA Service Catalog.
3. Notez les [effets de l'hébergement de plusieurs clients communs sur les fonctions de l'unité business](#) (page 112).

Vous avez géré des clients hébergés communs.

Paramètres du client hébergé et de l'unité business

Vérifiez les paramètres du client hébergé CA Service Desk Manager et de l'unité business CA Service Catalog. Ces paramètres activent le mappage de client hébergé entre les produits.

Paramètre de client hébergé de CA Service Desk Manager	Paramètre de l'unité business de CA Service Catalog
Fournisseur de services sélectionné (actif)	Fournisseur de services, c'est-à-dire l'unité business racine ou la plus élevée
Clients hébergés fils autorisés sélectionné (actif)	Avec des sous-unités : true, c'est-à-dire super client hébergé. Un super client hébergé est un client hébergé possédant au moins un sous-client hébergé.
Clients hébergés fils autorisés non sélectionné (inactif)	Avec des sous-unités : false, c'est-à-dire client hébergé, également appelé client hébergé intercalaire (fin d'arborescence). Un sous-client hébergé est un client hébergé possédant au moins un client hébergé parent.
Client hébergé inactif	inactif, client hébergé supprimé antérieurement
Le client hébergé parent est vide	Le fournisseur de services correspond au client hébergé parent

Implémentation des termes communs de l'accord d'utilisation

Pour compléter la configuration de CA Service Catalog et permettre l'utilisation de [l'administration des clients hébergés](#) (page 98), vous pouvez également implémenter les termes communs de l'accord d'utilisation pour CA Service Catalog et CA Service Desk Manager. Implémenter ces termes renforce la cohésion de la politique de connexion pour tous les clients hébergés communs aux deux produits. La création et la gestion de l'accord revient aux administrateurs CA Service Desk Manager directement à partir de CA Service Desk Manager. Les administrateurs CA Service Catalog configurent CA Service Catalog pour permettre l'adoption de l'accord. Les effets que peut avoir l'accord sur les utilisateurs lors de leur connexion à CA Service Catalog dépend des paramètres des termes de l'accord d'utilisation définis dans CA Service Desk Manager.

Pour configurer CA Service Catalog afin d'implémenter les paramètres des termes de l'accord d'utilisation configurés dans CA Service Desk Manager, observez le processus suivant.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des termes de l'accord d'utilisation dans CA Service Desk Manager, consultez la documentation CA Service Desk Manager.

1. Dans CA Service Catalog, sélectionnez Administration, Configuration, Informations sur le système.
2. Pour le paramètre L'invite des Conditions d'utilisation a été activée, spécifiez Oui.

Remarque : Si vous spécifiez Non, les utilisateurs essayant de se connecter à CA Service Catalog ne seront *pas* invités à accepter les termes de l'accord d'utilisation, quels que soient les paramètres CA Service Desk Manager.

3. Vérifiez les effets des paramètres CA Service Desk Manager lors de la connexion des utilisateurs à CA Service Catalog.

Ces effets dépendent des termes de l'accord d'utilisation configurés pour le client hébergé commun dans CA Service Desk Manager, comme suit :

- Si le client hébergé commun dispose de termes d'accord d'utilisation actifs et définis (non vides), l'utilisateur est invité à accepter ces conditions d'utilisation à chaque connexion.
- Si aucun terme d'accord d'utilisation n'est défini pour le client hébergé commun ou si l'accord est inactif, effectuez les opérations suivantes. Examinez la hiérarchie parente du client hébergé, puis :
 - Si le parent le plus proche dispose de termes d'accord d'utilisation actifs, mais vides, alors n'invitez pas l'utilisateur à accepter les termes de l'accord d'utilisation. Dans le cas contraire, invitez l'utilisateur à accepter les termes de l'accord d'utilisation du client hébergé parent le plus proche qui dispose de termes d'accord d'utilisation actifs et définis.
 - Si aucun client hébergé parent ne dispose de termes d'utilisation actifs et spécifiés, n'invitez pas l'utilisateur à accepter les conditions d'utilisation, quels qu'ils soient.
- Si le client hébergé commun dispose de termes d'accord d'utilisation actifs et définis, mais qu'il est configuré pour les supprimer, n'invitez *pas* l'utilisateur à les accepter.

Si les utilisateurs essayant de se connecter à CA Service Catalog sont invités à accepter les termes de l'accord d'utilisation, mais qu'ils ne l'acceptent pas, ils ne pourront pas accéder à CA Service Catalog.

4. Vérifiez que les paramètres de CA Service Desk Manager répondent aux besoins de votre organisation. Si de l'aide est nécessaire pour mettre à jour les paramètres CA Service Desk Manager, consultez votre administrateur CA Service Desk Manager ou la documentation.

Effets de l'administration des clients hébergés

Une fois que vous avez terminé de [configurer l'administration des clients hébergés](#) (page 98), les modifications suivantes sont appliquées dans CA Service Catalog :

- Un nouvel élément de configuration apparaît dans la page Administration, Configuration. Il se nomme Activation de l'hébergement multiclient commun. Sa valeur par défaut est Non.

Lorsque vous définissez cette option sur Oui, les changements suivants se produisent :

- Les *attributs communs* du client hébergé entre CA Service Catalog et CA Service Desk Manager passent en lecture seule dans CA Service Catalog. Vous pouvez modifier ces champs communs dans CA Service Desk Manager *uniquement* :
 - Nom de l'unité business et Description dans la section Informations générales
 - Tous les champs de la section Coordonnées du contact principal
 - Tous les champs de la section Informations géographiques
 - Vous pouvez modifier les *attributs propres à CA Service Catalog* à partir de son interface. Ces attributs incluent les champs suivants :
 - Numéro d'identification fiscale, N° de SIRET, Région fiscale
 - Fuseau horaire, Nom de la devise, Format de la date, Format d'heure
 - Symbole décimal, Date d'ouverture, Courriel, Site Web
 - Les options permettant d'ajouter, supprimer, modifier, couper et coller des clients hébergés sont désactivées.
 - Un message expliquant pourquoi ces fonctions sont désactivées apparaît sur la page Administration, Unité business.
- Si vous [implémentez les termes communs de l'accord d'utilisation](#) (page 110), les paramètres des termes d'utilisation de CA Service Desk Manager régissent les connexions des utilisateurs à CA Service Catalog.

Comptes

Les [comptes](#) (page 85) sont des composants importants d'une unité business. Un compte peut représenter une unité d'entreprise, un bureau régional, un utilisateur ou un groupe logique de ces éléments. Le produit applique des frais aux comptes.

Composant de comptabilité utilise les comptes pour les demandes de services et pour les souscriptions aux services. Si un [utilisateur](#) (page 119) demande un service à partir du catalogue, le produit effectue automatiquement les opérations suivantes :

- Création d'un compte pour l'utilisateur
- Souscription du compte au service demandé

Procédure de gestion des comptes

La gestion des comptes d'une unité business implique les tâches suivantes :

- [Ajout de comptes](#) (page 114)
- [Modification de comptes](#) (page 116)
- [Clôture de comptes](#) (page 116)
- [Suppression de comptes](#) (page 117)
- [Recherche de comptes](#) (page 118)
- Gestion des demandes pour un compte, à l'aide des fonctions de catalogue pour [gérer les demandes en attente d'action](#) (page 770)
- [Gestion des souscriptions](#) (page 545)
- [Gestion des factures](#) (page 558)
- [Affichage](#) (page 543) et [modification des profils comptables](#) (page 544)

Informations complémentaires :

[Utilisation de CA Service Catalog par les utilisateurs du catalogue](#) (page 723)

[Utilisation de CA Service Accounting](#) (page 523)

Ajout d'un compte

Un [compte](#) (page 113) peut représenter une unité d'entreprise, un bureau régional, un utilisateur ou un groupe logique de ces éléments. Vous pouvez ajouter un compte pour facturer les services demandés ou les services souscrits.

Pour ajouter un compte :

1. Dans le menu principal, sélectionnez Administration, Unités business.
2. Développez l'arborescence des unités business pour trouver l'unité à laquelle ajouter un compte.
3. Cliquez sur le nom de l'unité business.
4. Cliquez sur Ajouter un compte.

La page Ajout d'un nouveau compte s'affiche.

5. Remplissez les champs de [cette](#) (page 114) page.
6. Cliquez sur OK.

Le compte est créé.

Page Ajout d'un nouveau compte

Lorsque vous [ajoutez un compte](#) (page 114), la page Ajout d'un nouveau compte s'affiche. Pour configurer le nouveau compte et répondre aux besoins de votre organisation, remplissez les champs de cette page.

Les champs suivants doivent faire l'objet d'une explication :

Date d'ouverture

Indique la date et l'heure locale à laquelle le compte est enregistré dans la structure organisationnelle.

Statut

Indique si le compte est ouvert ou clôturé.

Remarque : Un compte clôturé ne peut pas demander de service ni y souscrire. Pendant la période de facturation où le compte est clôturé, aucune facture ne peut être exécutée pour ce compte après la dernière exécution de facturation.

Coordonnées du contact principal

Spécifie l'ID d'utilisateur du contact principal pour le compte.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez sur l'icône Rechercher (loupe) pour rechercher un utilisateur et le sélectionner.
- Lorsque vous sélectionnez un utilisateur, les champs sont remplis avec ses données. Plusieurs champs peuvent rester vides.
- Cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille) pour effacer les données de l'utilisateur existantes.

Informations sur l'emplacement

Permet de spécifier les détails sur l'emplacement du compte.

Remarque : Tous les produits CA utilisant la même MDB partagent les données d'emplacement. Par conséquent, soyez prudent lorsque vous modifiez ces informations.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez sur l'icône Rechercher (loupe) pour rechercher un emplacement et le sélectionner.
- Lorsque vous sélectionnez un emplacement, les champs sont remplis avec les données de l'utilisateur sélectionné. Plusieurs champs peuvent rester vides.
- Cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille) pour effacer les données de l'emplacement existantes.
- Cliquez sur l'icône Ajouter (signe plus) pour ajouter manuellement un nouvel emplacement dans les champs fournis.
- Cliquez sur l'icône Modifier (crayon) pour modifier manuellement les champs de l'emplacement.

Paramètres du compte

Spécifie la liste des utilisateurs associés au compte. La facturation basée sur l'utilisation contient des références à ces utilisateurs.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez sur l'icône Rechercher (loupe) pour rechercher un utilisateur et l'ajouter.
- Sélectionnez un utilisateur existant dans la liste, puis cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille). Cette action supprime l'utilisateur du compte.
- Cliquez sur l'icône Ajouter (signe plus) pour ajouter manuellement un nouvel emplacement dans les champs fournis.

Remarque : Lorsqu'un utilisateur crée une demande pour la première fois, le système de catalogues crée un compte associé à la demande pour l'utilisateur.

Modification d'un compte

Modifier un [compte](#) (page 113) est généralement une tâche requise lorsque vous créez et affinez des comptes dans votre unité business.

Pour modifier un compte :

1. Dans le menu principal, sélectionnez Administration, Unités business.
2. Développez l'arborescence des unités business pour trouver l'unité contenant le compte à modifier.
3. Cliquez sur le nom de l'unité business pour afficher la liste des comptes associés.
4. Cliquez sur le compte à modifier.
La page Profil du compte s'affiche.
5. Cliquez sur Modifier.
La page Modification du profil du compte s'affiche.
6. Modifiez les mêmes champs que sur la page [Ajout d'un nouveau compte](#) (page 114).
7. Cliquez sur OK.

Le compte est mis à jour avec vos changements.

Fermeture d'un compte

Fermer un [compte](#) (page 113) est généralement une tâche requise lorsque vous créez et gérez les comptes dans votre unité business.

Pour fermer un compte :

1. Consultez les [conséquences de la suppression de compte](#) (page 117), les mêmes effets s'appliquent à la fermeture de compte. Assurez-vous que vous voulez fermer le compte.
2. Lancez une dernière [facturation](#) (page 528) pour le compte, si nécessaire.
3. Dans le menu principal, sélectionnez Administration, Unités business.
4. Développez l'arborescence des unités business pour identifier l'unité contenant le compte à fermer.
5. Cliquez sur le compte à modifier.
6. Modifiez le profil du compte et définissez le statut sur Fermé.
7. Cliquez sur OK.

Vous avez fermé le compte.

Suppression d'un compte

Supprimer un [compte](#) (page 113) est généralement une tâche requise lorsque vous gérez les comptes dans votre unité business.

Pour supprimer un compte :

1. Vérifiez les [conséquences de la suppression de compte](#) (page 117) et assurez-vous que vous voulez le supprimer.
2. Vérifiez si une dernière facturation doit être effectuée pour le compte. Si c'est le cas, effectuez les opérations suivantes :
 - a. [Fermez le compte](#) (page 116).
 - b. Lancez la dernière [facturation](#) (page 528) pour le compte.
3. Dans le menu principal, sélectionnez Administration, Unités business.
La page Unités business s'affiche.
4. Développez l'arborescence des unités business pour identifier l'unité contenant le compte à supprimer.
5. Affichez le profil du compte et cliquez sur Supprimer.

Vous avez supprimé un compte.

Effets de la suppression de compte

La [suppression d'un compte](#) (page 117) affecte les souscriptions et les demandes du compte de la manière suivante :

Souscriptions

Le statut des souscriptions du compte est modifié sur le statut d'annulation par défaut : En attente d'annulation ou Annuler.

Demandes

Le statut des options de service demandées pour le compte est modifié en fonction de leur statut d'origine, de la manière suivante :

Statut original	Nouvel état
Non soumis	Aucun, la demande est supprimée.
Soumis, un statut d'approbation, un statut d'exécution, En attente d'affectation des ressources ou Ressource affectées	Annulé
Terminé	Le statut d'annulation par défaut si Composant de comptabilité est installé (En attente d'annulation ou Annuler) ; Annulé si Composant de comptabilité n'est pas installé.
En attente d'annulation ou Annulé	Statut identique au statut original

Recherche de comptes

Vous pouvez rechercher des comptes, notamment lorsque vous devez effectuer une action à l'aide des comptes (facture ou mise à jour).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, puis sur Rechercher.
La page Rechercher s'affiche pour les comptes, les factures et les paiements.
2. Dans le menu Rechercher, cliquez sur Comptes, la valeur par défaut, si l'option n'est pas déjà sélectionnée.
Le filtre de recherche de comptes s'affiche.
3. Sélectionnez l'*une* des méthodes de recherche ci-après, puis spécifiez les critères de recherche comme suit :
 - Standard
Sélectionnez l'opérateur, puis la valeur.
 - Avancé
Sélectionnez l'opérateur et spécifiez la valeur pour chaque critère de recherche.
 - Charge
Sélectionnez la requête enregistrée à utiliser.
Les directives applicables lorsque vous spécifiez une [recherche avancée pour des requêtes](#) (page 752) s'appliquent également aux options Requête avancée et Charger la requête.
4. Cliquez sur Rechercher.
5. (Facultatif) Cliquez sur Enregistrer la dernière requête exécutée pour effectuer l'opération correspondante.
6. Cliquez sur le nom du compte dans la liste Comptes.
Le profil de compte s'affiche.

Chapitre 3: Gestion des utilisateurs et des rôles

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[utilisateurs](#) (page 119)

[Rôles et droits d'accès par défaut](#) (page 133)

[Tâches que chaque rôle peut effectuer](#) (page 136)

[Rôle par défaut pour tous les utilisateurs](#) (page 138)

[Relation entre utilisateurs, rôles et connexion](#) (page 139)

utilisateurs

Dans CA Service Catalog, un utilisateur représente généralement une personne qui utilise le produit. Cette personne doit disposer d'un ID d'utilisateur pour se connecter et utiliser CA Service Catalog. Chaque utilisateur requiert un [rôle](#) (page 133) et doit appartenir à une unité business.

D'autres produits CA partageant la même MDB que CA Service Catalog partagent des données avec CA Service Catalog. Par exemple, CA Service Catalog et les autres produits CA partagent des utilisateurs et des contacts. Certains de ces utilisateurs [ne concernent que d'autres produits CA uniquement](#) (page 119) et non CA Service Catalog. Par conséquent, soyez prudent lorsque vous gérez des utilisateurs et protégez les données partagées entre plusieurs produits CA via la même MDB.

Vous trouverez également des données propres à un produit dans la MDB qui ne sont pas partagés entre produits. Exemple : CA Service Catalog ne partage aucune information concernant les rôles.

Données d'utilisateur dans la MDB

CA Service Catalog et les produits CA qui utilisent la même MDB partagent certaines données, notamment les [utilisateurs](#) (page 119).

La MDB inclut automatiquement plusieurs utilisateurs que CA Service Catalog n'utilise pas, mais que *d'autres produits CA* utilisent. Il s'agit des utilisateurs suivants : System_ADH_generated, System_AM_User, Systemt_Anonymous, System_Argis_User, System_MA_User, System_NSM_generated, System_SD_User et Administrateur UAPM.

Données de l'utilisateur dans CA EEM

L'ID d'utilisateur de chaque [utilisateur](#) (page 119) CA Service Catalog est mappé vers un utilisateur correspondant dans CA EEM. CA EEM authentifie et valide l'ID de l'utilisateur CA Service Catalog. Vous pouvez également configurer CA EEM pour utiliser un répertoire externe (par exemple, Microsoft Active Directory). Dans ce cas, CA Service Catalog utilise l'ID d'utilisateur d'Active Directory et Active Directory valide le mot de passe.

La MDB stocke les ID d'utilisateur et toutes les autres données de l'utilisateur *sauf* ses mots de passe. Lorsqu'un utilisateur essaye de se connecter à CA Service Catalog, l'ID d'utilisateur est transféré à CA EEM pour l'authentification. Si CA EEM *n'utilise pas* d'annuaire externe, CA EEM authentifie l'ID d'utilisateur. Si CA EEM *utilise* un annuaire externe, l'annuaire externe authentifie l'ID d'utilisateur.

Si CA EEM utilise un annuaire externe lorsqu'un administrateur crée un utilisateur, le système de catalogues récupère les détails importants de l'utilisateur à partir de l'annuaire externe. Les informations récupérées sont par exemple le prénom, le nom, l'adresse électronique et la hiérarchie organisationnelle. Cette extraction permet de créer l'utilisateur rapidement et efficacement.

CA EEM contrôle également l'accès de chaque [rôle](#) (page 133) aux composants de CA Service Catalog.

Synchronisation des données d'utilisateur dans CA EEM

Si vous utilisez un annuaire externe pour gérer les [utilisateurs](#) (page 119) CA Service Catalog, procédez comme suit :

- Configurez CA EEM pour utiliser un répertoire externe.
- Synchronisez régulièrement les utilisateurs de la MDB avec les utilisateurs du répertoire externe.

Ces tâches permettent de garantir qu'à chaque utilisateur CA EEM correspond un utilisateur CA Service Catalog.

Remarque : Pour plus d'informations sur la synchronisation des utilisateurs de la MDB avec des utilisateurs d'un annuaire externe et sur la configuration de CA EEM et de l'authentification NTLM, consultez le *Manuel d'intégration*.

Authentification unique

L'authentification unique est une option permettant d'authentifier les [utilisateurs](#) (page 119) CA Service Catalog. Si votre organisation utilise un domaine Windows, vous avez la possibilité de configurer CA Service Catalog pour utiliser l'authentification unique via l'authentification NTLM de Windows.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'authentification unique via l'authentification NTLM de Windows, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Gestion des utilisateurs

Vous pouvez gérer des [utilisateurs](#) (page 119) en fonction des limites de votre rôle, comme suit :

- [Rechercher des utilisateurs](#) (page 121)
- [Afficher un profil d'utilisateur](#) (page 122)
- Vérifier la [configuration requise et les remarques concernant l'ajout d'utilisateurs](#) (page 123)
- [Ajouter des utilisateurs](#) (page 123)
- [Définir le format des mots de passe créés automatiquement](#) (page 129)
- [Modifier des utilisateurs](#) (page 130)
- [Configuration requise et remarques concernant la modification d'utilisateurs](#) (page 130)
- [Supprimer des utilisateurs](#) (page 131)

Recherche d'utilisateurs

Vous pouvez rechercher des [utilisateurs](#) (page 119), notamment lorsque vous devez effectuer une action, telle qu'une mise à jour du rôle ou d'autres données relatives à un utilisateur.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Administration, Utilisateurs.

La page Utilisateurs s'affiche. Le filtre de recherche ID de l'utilisateur s'affiche en haut de la page.

Remarque : Par défaut, aucun utilisateur n'est présent dans la liste des résultats de recherche.

2. Sélectionnez l'une des méthodes de recherche ci-après, puis spécifiez les critères de recherche comme suit :

- Standard

Sélectionnez l'opérateur, puis la valeur.

- Avancé

Sélectionnez l'opérateur et spécifiez la valeur pour chaque critère de recherche.

- Charge

Sélectionnez la requête enregistrée à utiliser.

Les directives applicables lorsque vous spécifiez une [recherche avancée pour des requêtes](#) (page 752) s'appliquent également aux options Requête avancée et Charger la requête.

Remarque : La liste d'utilisateurs peut être volumineuse, notamment si CA EEM a été configuré pour utiliser un répertoire externe. Par conséquent, utilisez des critères de recherche sélectifs.

3. Cliquez sur Rechercher.

Les résultats de recherche apparaissent.

4. (Facultatif) Cliquez sur Enregistrer la dernière requête exécutée pour effectuer l'opération correspondante.

5. Cliquez sur le nom de l'utilisateur dans la liste d'utilisateurs.

Le profil de l'utilisateur apparaît.

Vous pouvez afficher, [modifier](#) (page 130) ou [supprimer](#) (page 131) l'utilisateur.

Affichage d'un profil d'utilisateur

Vous pouvez afficher des profils d'[utilisateurs](#) (page 119), particulièrement lorsque vous voulez vérifier les informations sur un utilisateur avant de les mettre à jour.

Pour afficher un profil d'utilisateur :

1. [Recherchez l'utilisateur](#) (page 121) dont vous voulez afficher le profil.

Les résultats de recherche apparaissent.

2. Cliquez sur le nom de l'utilisateur ou sur l'icône Profil de l'utilisateur que vous souhaitez afficher.

La fenêtre Profil de l'utilisateur apparaît.

Vous avez affiché un profil d'utilisateur.

Configuration requise et remarques concernant l'ajout d'utilisateurs

Lorsque vous ajoutez un nouvel [utilisateur](#) (page 119) à CA Service Catalog, vous devez également le définir dans CA EEM pour qu'il puisse se connecter à CA Service Catalog. Pour cela, utilisez l'une des méthodes suivantes :

- Si CA EEM utilise un annuaire externe, tel qu'un annuaire Microsoft Active Directory, l'administrateur doit définir l'utilisateur dans cet annuaire. Pour plus d'informations, consultez la documentation relative au répertoire externe utilisé.
- Si CA EEM utilise son propre référentiel, CA EEM crée automatiquement un nouvel utilisateur global dans le dossier USM/user lorsque vous ajoutez un nouvel utilisateur CA Service Catalog. L'action Créer un utilisateur EEM sur la règle d'événement Création d'utilisateur définit ce comportement. Vous pouvez également :
 - [Désactiver l'action](#) (page 47) de création automatique de l'utilisateur CA EEM
 - [Définir le format des mots de passe](#) (page 129) automatiquement créés dans CA EEM

Ajout d'un utilisateur

Vous ajoutez généralement un [utilisateur](#) (page 119) lorsqu'un nouvel employé commence à travailler dans votre organisation.

Pour ajouter un utilisateur :

1. Dans le menu principal, sélectionnez Administration, Utilisateurs.
2. Cliquez sur le bouton Ajouter pour ajouter un nouvel utilisateur.
La page Ajout d'un nouvel utilisateur s'affiche.
3. Entrez les données du nouvel utilisateur sur la page [Ajout d'un nouvel utilisateur](#) (page 124).
4. Cliquez sur OK.

L'utilisateur est ajouté.

Page Ajout d'un nouvel utilisateur

Vous remplissez plusieurs champs lorsque vous [ajoutez un nouvel utilisateur](#) (page 123) à votre organisation. Les champs suivants doivent faire l'objet d'une explication :

ID d'utilisateur

Spécifie l'ID permettant à CA Service Catalog d'identifier l'utilisateur.

L'ID de l'utilisateur doit être unique.

Si CA EEM est configuré pour utiliser un annuaire externe, les données seront remplies automatiquement à partir des données de l'annuaire.

Gestionnaire

Spécifie le gestionnaire pour l'utilisateur qui est créé. Pour spécifier un gestionnaire, cliquez sur l'icône Rechercher (loupe), affichez la liste Recherche d'utilisateurs et sélectionnez-en un. Vous pouvez également cliquer sur l'icône Rechercher dans la liste pour spécifier des critères de recherche avancée. Cela vous permet de basculer entre des critères de recherche standard et des critères de recherche avancée.

Pour effacer le contenu du champ, cliquez sur le signe moins.

Si votre organisation utilise l'approbation de système en tant que [processus d'approbation](#) (page 672), le gestionnaire doit approuver les demandes soumises par cet utilisateur. Si votre organisation utilise un autre processus d'approbation, le gestionnaire peut être ou non un approbateur requis, selon la configuration du processus d'approbation.

Délégation automatique de la demande : Déléguer

Spécifie l'utilisateur auquel vos demandes en attente d'action sont déléguées automatiquement lorsque vous [déléguiez automatiquement vos propres demandes en attente d'action](#) (page 790). De plus, les administrateurs peuvent [déléguer automatiquement les demandes en attente d'action d'autres utilisateurs](#) (page 791).

Pour spécifier un délégué, cliquez sur l'icône Rechercher (loupe), affichez la liste Recherche d'utilisateurs et sélectionnez-en un. Vous pouvez également cliquer sur l'icône Rechercher dans la liste pour spécifier des critères de recherche avancée. Cela vous permet de basculer entre des critères de recherche standard et des critères de recherche avancée.

Pour effacer le contenu du champ Délégation automatique de la demande : Déléguer, cliquez sur le signe moins.

Si vous effacez le contenu de ce champ dans votre profil d'utilisateur, vos demandes en attente d'action ne sont plus automatiquement déléguées et restent dans votre file d'attente. Si vous effacez le contenu de ce champ dans le profil d'un autre utilisateur, les demandes en attente d'action de cet utilisateur ne sont plus déléguées automatiquement. Les demandes restent dans la file d'attente de cet utilisateur.

Le fait d'effacer ce champ *n'affecte pas* les demandes en attente d'action déjà déléguées à des délégués antérieurement affectés. Après avoir effacé ce champ, il est donc recommandé de charger les anciens délégués de [traiter ces demandes en attente d'action](#) (page 770) (par exemple, approbation, rejet ou transfert) dans les plus brefs délais. De même, en tant qu'administrateur, vous pouvez également les gérer vous-même ou les [transférer à d'autres utilisateurs](#) (page 785).

Délégation de l'utilisation du catalogue : Délégués

Spécifie les utilisateurs auxquels vous [déléguerez l'utilisation de votre catalogue](#) (page 797). Ces utilisateurs peuvent créer et soumettre des demandes de votre part à partir de votre catalogue. De plus, les administrateurs peuvent déléguer le catalogue d'un utilisateur à un autre utilisateur.

Vous pouvez utiliser ce champ uniquement si vous ou un autre administrateur avez [activé la délégation de catalogues](#) (page 803) pour votre unité business.

Pour spécifier un délégué, cliquez sur l'icône Rechercher (loupe) pour afficher la liste des utilisateurs. Vous pouvez également cliquer sur l'icône Rechercher dans la liste pour spécifier des critères de recherche avancée. Cela vous permet de basculer entre des critères de recherche standard et des critères de recherche avancée. Sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs, puis cliquez sur le signe plus (+) pour enregistrer vos sélections.

Pour effacer le champ Déléguer l'utilisation du catalogue : Déléguer, cliquez sur le signe moins.

Lorsque vous effacez ce champ dans votre profil d'utilisateur, votre catalogue n'est plus délégué, et vos anciens délégués ne peuvent plus créer, ni soumettre de demandes de votre part à partir de votre catalogue. Si vous effacez le contenu de ce champ dans le profil d'un autre utilisateur, le catalogue de cet utilisateur n'est plus délégué automatiquement, et ses anciens délégués ne peuvent plus créer, ni soumettre de demandes de sa part à partir de son catalogue.

Emplacement de l'utilisateur

Fournit des informations sur l'emplacement de l'utilisateur.

Remarque : Tous les produits CA utilisant la même MDB partagent le même emplacement ; par conséquent, modifiez cet emplacement avec prudence.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Pour répertorier les emplacements existants et en sélectionner un, cliquez sur l'icône Rechercher (loupe). Vous pouvez également cliquer sur l'icône Rechercher dans la liste pour spécifier des critères de recherche avancée. Cela vous permet de basculer entre des critères de recherche standard et des critères de recherche avancée.
- Pour effacer l'emplacement existant, cliquez sur l'icône de suppression (en forme de corbeille).
- Pour ajouter un nouvel emplacement, cliquez sur l'icône Nouvel emplacement et saisissez les détails correspondants.
- Pour modifier l'emplacement affecté, cliquez sur l'icône en forme de crayon Modifier et saisissez les détails correspondants.

Sélectionner l'unité business

Indique [l'unité business](#) (page 85) du nouvel utilisateur.

La valeur par défaut est l'unité business actuelle (celle sous laquelle vous êtes connecté).

Pour changer l'unité business du nouvel utilisateur, vous devez disposer du rôle Administrateur Service Delivery ou du rôle Administrateur général de l'unité business. Dans le cas contraire, vous *pouvez* créer l'utilisateur mais ne pouvez *pas* changer son unité business.

De plus, les utilisateurs peuvent appartenir à plusieurs unités business, mais ils ne peuvent avoir qu'un rôle et un niveau d'autorisation dans chaque unité business.

Pour sélectionner l'unité business pour le rôle ou pour le niveau d'autorisation, cliquez sur l'icône Rechercher (loupe) pour afficher la liste et effectuer votre sélection. L'icône s'affiche à gauche de la colonne Sélectionner l'unité business pour le rôle ou pour le niveau d'autorisation. Cliquez sur le nom de l'unité business pour la sélectionner. Vous pouvez également cliquer sur l'icône Rechercher dans la liste des unités business pour spécifier des critères de recherche avancée. Cela vous permet de basculer entre des critères de recherche standard et des critères de recherche avancée.

Sélectionner le rôle

Spécifie le [rôle](#) (page 133) pour le nouvel utilisateur dans l'unité business actuelle.

Les nouveaux utilisateurs reçoivent le rôle [par défaut réservés à tous les utilisateurs](#) (page 138). Toutefois, les administrateurs peuvent également affecter des rôles différents. Lorsque vous sélectionnez un rôle, prenez en compte la [relation entre les utilisateurs, les rôles et les connexions](#) (page 139).

Sélectionnez un rôle disponible, puis cliquez sur l'icône *Ajouter une ligne* pour ajouter le rôle à la liste de rôles de l'utilisateur.

(Facultatif) Sélectionner un niveau d'autorisation

Indique [le niveau d'autorisation](#) (page 128) du nouvel utilisateur. Ce paramètre est valide *uniquement* si vous utilisez l'[approbation de système](#) (page 672) en tant que processus d'approbation.

Niveau d'autorisation

Lorsque vous [ajoutez](#) (page 123) ou mettez à jour un utilisateur, vous pouvez spécifier un niveau d'autorisation pour chaque unité business dans laquelle l'utilisateur est associé à un rôle. Le processus d'approbation du système est le seul [processus d'approbation](#) (page 672) qui utilise le niveau d'autorisation. Le niveau d'autorisation ne s'applique à aucun autre processus d'approbation. Remarque : Par défaut, les niveaux suivants sont disponibles avec les valeurs textuelles et numériques indiquées :

- Niveau 0 (0)
- Niveau 10 (10)
- Niveau 20 (20)
- Niveau 30 (30)
- Niveau 40 (40)
- Niveau 50 (50)

Dans le processus d'approbation du système, chaque *utilisateur* est associé à un niveau d'autorisation et chaque *service* à un niveau d'approbation. Le système de catalogues approuve automatiquement les demandes des utilisateurs dont le niveau d'autorisation correspond au moins au niveau d'approbation du service. Dans le cas contraire, le système suit une hiérarchie de gestion, et recherche parmi les gestionnaires de demandes pour envoyer la demande à un gestionnaire dont le niveau d'autorisation correspond au moins au niveau d'approbation spécifié par le service.

Par exemple, si le niveau d'approbation d'un service est de 40, un utilisateur demandant le service requiert l'un des paramètres suivants :

- L'utilisateur doit avoir un niveau d'autorisation de 40.
- L'utilisateur doit obtenir une approbation à partir d'un gestionnaire de demandes qui a un niveau d'autorisation de 40.

Remarque : L'utilisateur bénéficiaire peut être associé à plusieurs rôles et par conséquent à plusieurs unités business de niveaux d'autorisation différents. C'est pourquoi le système de catalogues utilise le niveau d'autorisation de cet utilisateur dans l'unité business à laquelle le *service demandé* appartient.

Définition du format des mots de passe automatiquement créés

Vous pouvez configurer CA EEM pour que son propre référentiel soit utilisé au lieu d'un annuaire externe. Dans ce cas, CA EEM crée automatiquement un utilisateur avec un mot de passe lorsque vous ajoutez un nouvel utilisateur CA Service Catalog ou mettez à jour son champ ID d'utilisateur. Par défaut, le mot de passe est le même que l'ID de l'utilisateur. Pour garantir la conformité avec les normes ou les conventions définies par votre société, votre département ou votre client, vous pouvez également modifier le format des mots de passe créés automatiquement dans CA EEM.

Pour définir le format des mots de passe créés automatiquement dans CA EEM :

1. Sélectionnez Administration, Outils, Événements.
2. Pour l'événement Création de l'utilisateur, désactivez la règle Créer un utilisateur EEM et créez une règle de substitution.
3. Désactivez l'action de règle associée nommée Créer un utilisateur EEM ou Modifier l'utilisateur EEM, puis créez une action de substitution.
4. Ouvrez l'action de substitution et localisez le champ Classe Java. Un champ similaire au message suivant apparaît :

```
com.ca.usm.ruleEngine.action.CreateEiamUserAction,passwordTemplate=valeur
```

Le paramètre passwordTemplate spécifie le texte à utiliser comme mot de passe initial. Si le paramètre passwordTemplate est vide, le mot de passe est défini sur l'ID de l'utilisateur en cours de création.

5. Définissez ce paramètre sur une valeur de texte spécifique ou sur une variable d'événement disponible.

Pour insérer une variable d'événement dans le champ Classe Java, cliquez sur l'icône de flèche et choisissez la variable dans la liste affichée. Par exemple, pour définir le mot de passe sur l'ID d'utilisateur suivi de la lettre *a*, spécifiez les éléments suivants :

```
com.ca.usm.ruleEngine.action.CreateEiamUserAction,passwordTemplate=$user_id$a
```

Vous avez configuré les mots de passe automatiquement générés pour utiliser le format spécifié.

Configuration requise et remarques concernant la modification d'utilisateurs

Tenez compte de ces conditions et de ces remarques lors de la modification des utilisateurs :

- Si un ID d'utilisateur existe dans CA Service Catalog, vérifiez qu'il existe également dans CA EEM. Sinon, créez l'ID d'utilisateur dans CA EEM.
- Si CA EEM utilise un répertoire externe (Microsoft Active Directory, par exemple), l'administrateur doit modifier l'utilisateur dans le répertoire externe. Pour plus d'informations, consultez la documentation relative au répertoire externe utilisé.
- Lorsque vous exécutez l'[utilitaire de synchronisation](#) (page 120), toutes les données de l'utilisateur (prénom, nom de famille, nom d'utilisateur, mot de passe, etc.) sont synchronisées de l'annuaire externe vers la MDB. L'exécution de l'utilitaire permet également d'activer et de désactiver les utilisateurs, le cas échéant.
- Si CA EEM utilise son propre référentiel, un utilisateur CA EEM global est automatiquement créé dans le dossier USM/users lorsque vous remplissez le champ, jusqu'alors vide, ID d'utilisateur d'un utilisateur CA Service Catalog. Si vous mettez à jour le champ ID d'utilisateur, la valeur correspondante de l'ID de l'utilisateur CA EEM sera également mise à jour pour refléter ce changement.

L'action Modifier l'utilisateur EEM de la règle d'événement Changement d'utilisateur régit ce processus. L'action de règle crée l'ID d'utilisateur CA EEM avec un mot de passe initial défini, identique à l'ID d'utilisateur. C'est pourquoi, les utilisateurs doivent modifier leurs mots de passe lorsqu'ils se connectent pour la première fois. Si l'ancien utilisateur existe dans CA EEM, mais que son ID a été modifié, l'ID d'utilisateur est mis à jour dans CA EEM. Vous pouvez également :

- Empêcher la mise à jour automatique de l'utilisateur CA EEM en désactivant la règle ou l'action associée
- [Définir le format des mots de passe automatiquement mis à jour](#) (page 129) dans CA EEM

Modification d'un utilisateur

Vous pouvez vouloir modifier un [utilisateur](#) (page 119) pour plusieurs raisons, par exemple en cas de modification du rôle ou du titre d'un employé existant, ou lors d'un transfert dans un nouveau département.

Pour modifier un utilisateur :

1. Dans le menu principal, sélectionnez Administration, Utilisateurs.
La page Utilisateurs s'affiche.
2. [Recherchez l'utilisateur](#) (page 121) que vous souhaitez modifier.
Les résultats de recherche apparaissent.

3. Cliquez sur l'icône Modifier pour l'utilisateur que vous souhaitez modifier.

La page Modifier le profil d'utilisateur s'affiche.

Vous pouvez modifier uniquement les utilisateurs possédant un rôle dans les unités business figurant dans le périmètre de votre rôle.

Important : Ne modifiez *pas* les ID d'utilisateurs. Ne réutilisez *pas* les ID d'utilisateurs qui ont été supprimés, car tous les utilisateurs supprimés sont conservés avec le statut *inactif* dans la base de données des utilisateurs.

4. Mettez à jour les valeurs en fonction de vos besoins. Modifiez les mêmes champs que sur la page [Ajout d'un nouvel utilisateur](#) (page 124).

Les champs sont mis à jour.

5. Une fois tous les champs obligatoires remplis, cliquez sur OK.

L'utilisateur est mis à jour.

Suppression d'un utilisateur

Lorsque des [utilisateurs](#) (page 119) quittent votre organisation ou s'ils n'ont plus besoin d'accéder à CA Service Catalog, supprimez leurs noms de CA Service Catalog. Cela facilite la maintenance du produit.

Pour supprimer un utilisateur :

1. Vérifiez les [effets de la suppression d'un utilisateur](#) (page 132) et assurez-vous que vous voulez le supprimer.

2. Dans le menu principal, sélectionnez Administration, Utilisateurs.

La page Utilisateurs s'affiche.

3. [Recherchez l'utilisateur](#) (page 121) que vous souhaitez modifier.

Les résultats de recherche apparaissent.

4. Cliquez sur l'icône Supprimer pour l'utilisateur que vous souhaitez supprimer. Vous pouvez supprimer uniquement les utilisateurs auxquels un rôle est affecté dans les unités business figurant dans le périmètre de votre rôle.

L'utilisateur CA Service Catalog est supprimé. L'utilisateur CA EEM associé n'est *pas* supprimé.

Remarque : Vous pouvez supprimer un ou plusieurs utilisateurs en sélectionnant la case à cocher à côté du nom de l'utilisateur et en cliquant sur Supprimer.

Vous avez supprimé un utilisateur.

Conséquences de la suppression d'un utilisateur

[Supprimer un utilisateur](#) (page 131) affecte son compte, notamment ses souscriptions et ses demandes, de la manière suivante :

Compte

Comme il peut y avoir des transactions futures pour un compte, le compte reste ouvert quand l'utilisateur est supprimé. En tant qu'administrateur, vous pouvez également fermer le compte ou le laisser ouvert.

Souscriptions

Le statut des souscriptions de l'utilisateur supprimé est modifié sur le statut d'annulation par défaut : En attente d'annulation ou Annuler.

Demandes

Le statut des options de service demandées pour l'utilisateur supprimé est modifié en fonction de leur statut d'origine, de la manière suivante :

Statut original	Nouvel état
Non soumis	Aucun, la demande est supprimée.
Soumis, un statut d'approbation, un statut d'exécution, En attente d'affectation des ressources ou Ressource affectées	Annulé
Terminé	Le statut d'annulation par défaut si Composant de comptabilité est installé (En attente d'annulation ou Annuler) ; Annulé si Composant de comptabilité n'est <i>pas</i> installé.
En attente d'annulation ou Annulé	Statut identique au statut original

Groupes d'utilisateurs

Les administrateurs peuvent organiser les [utilisateurs](#) (page 119) CA Service Catalog selon les types de groupes d'utilisateurs suivants :

- Groupes d'utilisateurs globaux et groupes d'utilisateurs d'application dans CA EEM
Deux exemples de groupes d'applications que CA Service Catalog utilise sont l'administrateur CA WF ou le superutilisateur.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création de ces groupes et l'affectation d'utilisateur, consultez la documentation de CA EEM.

- Groupes définis par l'utilisateur dans CA EEM

Vous créez des groupes définis par l'utilisateur dans l'annuaire externe, le cas échéant, ou dans CA EEM. Vous pouvez appliquer la même action à tous les utilisateurs dans ce groupe, au lieu de modifier les utilisateurs individuellement. Une fois que vous créez un groupe défini par l'utilisateur dans CA EEM ou dans l'annuaire externe, il est disponible dans CA Service Catalog.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création de groupes définis par l'utilisateur et l'affectation d'utilisateurs, consultez le *Manuel d'intégration*.

Les appartenances au groupe d'utilisateurs s'affichent en tant que données *en lecture seule* sur les [profils d'utilisateur](#) (page 122).

Rôles et droits d'accès par défaut

Chaque [utilisateur](#) (page 119) peut disposer d'un rôle différent pour chaque unité business. Par défaut, les rôles disponibles permettent d'accéder à différents types de fonctionnalités dans CA Service Catalog. Toutefois, les facteurs suivants déterminent les fonctions disponibles aux utilisateurs, indépendamment de leur rôle :

- Cette rubrique décrit les droits d'accès par défaut prédéfinis par le produit pour chaque rôle. Veuillez toutefois tenir compte des points suivants :
 - Les administrateurs de livraison de services peuvent changer certains droits d'accès par défaut pour la *totalité* du système de catalogues. Pour cela, connectez-vous dans l'unité business racine (niveau le plus élevé) et sélectionnez Administration, Configuration, puis modifiez les paramètres de contrôle d'accès.
 - Les administrateurs de livraison de services et les administrateurs de l'unité business peuvent changer plusieurs droits d'accès par défaut pour des *unités business*. Pour cela, connectez-vous à l'unité business, sélectionnez Catalogue, Configuration, puis modifiez les paramètres de contrôle d'accès.

Remarque : Pour plus d'informations sur les paramètres de configuration du contrôle d'accès, consultez le manuel *Implementation Guide*.

- Tous les utilisateurs peuvent également [déléguer l'utilisation de leurs catalogues](#) (page 797) à d'autres utilisateurs pour créer des demandes à leur place.
- Le système de catalogues crée un seul utilisateur au moment de l'installation. Cet utilisateur, appelé spadmin, a le rôle d'administrateur de livraison de services.
- Le tableau des [tâches que chaque rôle peut effectuer](#) (page 136) répertorie les tâches que chaque rôle peut et ne peut pas effectuer, selon les paramètres par défaut.

Les fonctionnalités associées aux demandes sont disponibles lorsque CA Service Catalog est installé. Les fonctionnalités associées aux souscriptions et aux factures sont disponibles lorsque Composant de comptabilité est installé.

Utilisateur du catalogue

Il s'agit du rôle de l'utilisateur permettant de demander des services *sans* souscription. Ces utilisateurs peuvent également gérer leurs propres demandes, comme l'approbation, le rejet et l'exécution, et d'autres actions pour [gérer les demandes en attente d'action](#) (page 770).

La plupart des utilisateurs de l'organisation utilisent *uniquement* ce rôle.

Ce rôle est prédéfini en tant que rôle par défaut pour les nouveaux utilisateurs. Toutefois, les administrateurs peuvent également remplacer le rôle par défaut d'utilisateur de catalogue des nouveaux utilisateurs par un autre rôle.

Ce rôle est très approprié lorsque vous n'utilisez *pas* de souscriptions ou de facturation dans votre implémentation.

Utilisateur final

Il s'agit de l'utilisateur final pour toutes les fonctions disponibles dans le catalogue. Cet utilisateur comprend les mêmes droits d'accès que l'utilisateur du catalogue. De plus, l'utilisateur final peut souscrire à des services, afficher des factures, afficher et ajouter des messages d'infos, des documents et des rapports.

Gestionnaire de demandes

Il s'agit du rôle d'administrateur permettant de gérer les demandes et notamment d'afficher et de gérer toutes les demandes de l'unité business et toutes les sous-unités business correspondantes. Les gestionnaires de demandes gèrent aussi bien leurs propres demandes en attente d'action que celles d'autres utilisateurs. Les gestionnaires de demandes peuvent rechercher dans *toutes* les demandes du système de catalogues, alors que les utilisateurs du catalogue peuvent rechercher *uniquement* dans leurs propres demandes.

Gestionnaire de services

Permet de créer, de définir et de gérer des services (mais pas de demandes) pour un client hébergé ou une unité business spécifiques. Cet utilisateur dispose aussi de l'accès administratif permettant de configurer des rapports, des tableaux de bord, des documents et des alertes par message.

Ce rôle est tout à fait approprié si vous souhaitez qu'un utilisateur puisse créer et gérer des services. Cet utilisateur ne peut pas demander de services, ni y souscrire.

Cet utilisateur peut également gérer des demandes en attente d'action, par exemple en approuvant et en rejetant des demandes.

Administrateur du catalogue

Permet de créer, de définir et de gérer des services pour un client hébergé ou une unité business spécifiques.

En outre, cet utilisateur a également les mêmes droits d'accès que le rôle de gestionnaire de demandes.

Cet utilisateur peut aussi demander des services, mais ne peut pas y souscrire.

Administrateur général de l'unité business

Il s'agit de l'utilisateur "racine" d'un client hébergé général (pour une unité business générale). Une unité business générale est une unité business contenant une ou plusieurs unités business enfants. Cet administrateur dispose d'un accès *quasi complet* à l'unité business générale et à toutes ses sous-unités business. Par exemple, cet administrateur peut créer des unités business et des utilisateurs, et affecter des rôles n'importe où dans l'unité business générale.

Administrateur de livraison de services

Il s'agit de l'utilisateur racine dans l'unité business du fournisseur de services (niveau le plus élevé). Cet utilisateur dispose d'un accès système complet à toutes les unités business. Par exemple, il peut spécifier des paramètres par défaut qui s'appliquent à tous les utilisateurs en se connectant à l'unité business racine et en accédant à l'onglet Administration, Configuration, Paramètres par défaut de l'utilisateur.

Important : Affectez ce rôle avec précaution !

Ce rôle est disponible uniquement pour l'unité business Fournisseur de services (unité business par défaut créée pendant l'installation).

Cet administrateur dispose d'un accès exclusif aux fonctionnalités suivantes : la médiation de données, configuration du système, événements, règles et actions.

Par défaut, lors de l'installation, le système de catalogues crée un ID d'utilisateur nommé *spadmin* avec ce rôle.

Spécification de rôle par défaut

Les administrateurs de livraison de services peuvent spécifier un [rôle par défaut pour tous les utilisateurs](#) (page 138).

Tâches que chaque rôle peut effectuer

Chaque [utilisateur](#) (page 119) peut avoir différents rôles dans différentes unités business. Les rôles fournissent les droits d'accès par défaut à diverses fonctions. De plus, les administrateurs peuvent utiliser des paramètres de configuration pour ajouter des droits d'accès à un rôle ou les supprimer.

Remarque : Pour plus d'informations sur les paramètres de configuration, consultez le manuel *Implementation Guide*.

Les fonctions liées aux demandes sont disponibles dans Composant de catalogue, alors que les fonctions de souscription et de facturation sont disponibles dans Composant de comptabilité.

Le tableau ci-après répertorie les tâches que chaque rôle peut effectuer. Les explications des rôles et des numéros d'autorisation s'affichent après la table. La lettre **X** indique que le rôle *peut* effectuer la tâche, alors que le tiret (-) indique que l'utilisateur ne *peut pas* effectuer la tâche.

Tâches	Rôles								
	Util Cat	Gest Ddes	Adm Cat	Util Fin	Adm	Gest Svc	Adm SBU	Adm SD	
Panier									
Par défaut, tous les utilisateurs ont accès à toutes les fonctions d'achat, à l'exception de celles mentionnées dans la section Rôles et droits d'accès par défaut (page 133). Toutefois, les administrateurs peuvent configurer les droits d'accès de chaque rôle pour créer des requêtes de proxy, des demandes d'édition, et ainsi de suite.	X	X	X	X	X	-	X	X	
Tous les utilisateurs peuvent également déléguer l'utilisation de leurs catalogues (page 797) pour créer des demandes à leur place.									
Gestion des demandes									
Afficher, modifier, supprimer et annuler les demandes	X	X	X	X	X	X	X	X	
Effectuer une action sur les demandes en attente d'action affectées	X	X	X	X	X	X	X	X	
Rechercher des demandes	X	X	X	X	X	X	X	X	
Afficher tous les éléments dans une demande	X	X	X	X	X	X	X	X	
Afficher les informations sur le suivi des demandes et les pistes d'audit	-	X	X	-	X	-	X	X	

Général

Afficher les tableaux de bord	X	X	X	X	X	X	X	X
Ajouter des tableaux de bord personnels	X	X	X	X	X	X	X	X
Créer des tableaux de bord partagés	-	-	X	-	X	-	X	X
Afficher les souscriptions et les factures	-	-	-	X	X	-	X	X
Remplacer le bénéficiaire de la demande actuellement configuré par un autre compte ou utilisateur pendant la vérification. Ce compte ou cet utilisateur requiert un rôle dans le périmètre d'unité business de l'utilisateur connecté.	-	X	X	-	X	-	X	X
Afficher et ajouter des messages d'infos	-	-	-	X	X	X	X	X
Afficher les documents (si l'option correspondante est activée (page 187)) et afficher les rapports	-	-	-	-	-	X	X	X

Gestion du catalogue

Afficher et modifier les services et les groupes d'options de service du catalogue	-	-	X	-	-	X	X	X
Afficher et modifier les paramètres de configuration de CA Service Catalog	-	-	X	-	-	-	X	X
Gérer la configuration ou les entrées du catalogue	-	-	-	-	-	X	X	X
Gérer les souscriptions ou les factures	-	-	-	-	X	-	X	X

Gestion d'autres éléments

Gérer des comptes dans le périmètre de l'unité business	-	-	-	-	X	-	X	X
Gérer les utilisateurs disposant de rôles dans le périmètre de l'unité business	-	-	-	-	X	-	X	X
Gérer la bibliothèque de tableaux de bord de l'unité business	-	-	-	-	X	-	X	X
Gérer les tâches planifiées	-	-	-	-	X	-	X	X
Gérer les rapports	-	-	-	-	X	X	X	X
Gérer les événements de modification et les alertes	-	-	-	-	X	-	X	X

Clés des rôles

Code	Rôle
Adm	Administrateur
Adm Cat	Administrateur du catalogue
Util Cat	Utilisateur du catalogue (aucun)

Util Fin	Utilisateur final
Gest Ddes	Gestionnaire de demandes
Gest Svc	Gestionnaire de services
Adm SBU	Administrateur général de l'unité business
Adm SD	Administrateur de livraison de services

Tâches que chaque rôle peut effectuer pour d'autres utilisateurs

Le tableau suivant affiche les rôles qui peuvent effectuer des tâches autorisées pour eux-mêmes, pour d'autres comptes et pour d'autres utilisateurs.

Peuvent effectuer des tâches pour eux-mêmes et pour	Rôles							
	Util Cat	Gest Ddes	Adm Cat	Util Fin	Adm	Gest Svc	Adm SBU	Adm SD
D'autres comptes et d'autres utilisateurs disposant de rôles dans leur unité business	-	X	X	-	X	X	X	X
D'autres comptes et d'autres utilisateurs disposant de rôles dans leur unité business et dans <i>une ou plusieurs</i> unités business enfants.	-	X	X	-	-	X	X	X
D'autres comptes et d'autres utilisateurs disposant de rôles dans <i>toutes</i> les unités business, y compris <i>toutes</i> les unités business enfants	-	-	-	-	-	X	-	X

Rôle par défaut pour tous les utilisateurs

Le rôle par défaut pour tous les [utilisateurs](#) (page 119) s'applique à tous les utilisateurs du système de catalogues. Ce rôle par défaut s'applique à *tous* les utilisateurs dans *toutes* les unités business, y compris toutes les unités business enfants.

Seuls les administrateurs Services Delivery peuvent définir ce rôle par défaut. Pour cela, ils doivent se connecter à l'unité business *racine* (niveau le plus élevé) et sélectionner Administration, Configuration, Rôle par défaut de l'utilisateur.

Le système de catalogues affecte automatiquement ce rôle par défaut à tous les nouveaux utilisateurs. Toutefois, les administrateurs peuvent également spécifier un autre rôle pour un utilisateur lorsqu'ils [ajoutent](#) (page 123) ou [modifient](#) (page 130) l'utilisateur.

Relation entre utilisateurs, rôles et connexion

La relation suivante unit les utilisateurs, les rôles et la connexion :

- Un utilisateur appartient en général à une unité business, mais il peut également appartenir à plusieurs unités business. Un utilisateur peut avoir uniquement un rôle dans une unité business.
- Un utilisateur peut avoir différents rôles dans différentes unités business. Par exemple, l'utilisateur A peut avoir un rôle d'utilisateur de catalogue dans l'unité business Finances et un rôle d'administrateur de catalogues dans l'unité business TI.
- Si l'utilisateur ne spécifie aucune unité business lors de la connexion, CA Service Catalog connecte l'utilisateur à l'unité business par défaut définie pour celui-ci. Le rôle défini pour l'utilisateur lui est affecté dans cette unité business.
- Si un produit intégré autre que CA Service Catalog est à l'origine de la création de l'utilisateur, l'utilisateur ne sera affecté à *aucun* rôle ou à aucune unité business par défaut. Par contre, une fois que l'utilisateur se connecte, il reçoit le [rôle par défaut pour tous les utilisateurs](#) (page 138). Les exemples d'intégration des produits incluent CA Service Desk Manager, CA Business Service Insight et Gestionnaire des réservations.

Chapitre 4: Gestion des rapports en utilisant le générateur de rapports

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Présentation des tâches de reporting](#) (page 141)

[Structure de rapports](#) (page 142)

[Objets de données](#) (page 143)

[Affichage des données](#) (page 153)

[Dispositions](#) (page 159)

[Publication d'un rapport dans un catalogue](#) (page 161)

[Affichage des rapports publiés](#) (page 162)

Présentation des tâches de reporting

Le générateur de rapports vous permet de récupérer, formater et publier des données dans des rapports et d'autres supports, en effectuant les opérations suivantes :

- Ajouter et modifier des [objets de données](#) (page 143), y compris les tâches :
 - Récupérer et afficher des données à partir d'une source de données
 - Spécifier des critères de sélection dynamiques à partir de variables système ou d'une entrée utilisateur
 - Configurer l'accès aux objets de données selon un rôle ou une unité business
- Ajouter et modifier des [affichages de données](#) (page 153), y compris les tâches :
 - Créer des tableaux et des graphiques personnalisés, y compris tridimensionnels (3D)
 - Fournir des rapports de niveau récapitulatif dotés de fonctions de navigation descendante permettant d'afficher les détails des rapports
 - Combiner des affichages à partir de plusieurs sources de données, de texte et d'images dans la disposition du rapport

- Ajouter et modifier des [dispositions](#) (page 159), y compris les tâches :
 - [Publier des rapports dans le catalogue](#) (page 161), où les utilisateurs et les comptes peuvent les demander ou y souscrire.
 - Publier des rapports dans la bibliothèque de tableaux de bord
 - Planifier des rapports à des fins de génération hors ligne
 - Configurer l'accès aux rapports selon un rôle ou une unité business

Remarque : La création de rapports requiert des connaissances en schéma de MDB et en syntaxe SQL.

Remarque : Vous pouvez également créer des rapports à l'aide de BusinessObjects Enterprise. Pour plus d'informations sur l'installation, la configuration et l'utilisation de BusinessObjects Enterprise, consultez le *Manuel d'intégration*.

Structure de rapports

Les rapports sont constitués par les couches suivantes :

- L'objet de données est le niveau inférieur. Il définit la source de données, les champs qui composent chaque ligne de données et les critères de sélection.

L'objet de données produit un ensemble de lignes et de colonnes de données que d'autres fonctions peuvent utiliser. Ces fonctions incluent notamment les affichages des données, les éléments d'option de service de formulaire et les variables d'exécution pour d'autres objets de données.

Vous pouvez définir des autorisations sur un objet de données selon l'unité business, la fonctionnalité et le rôle.
- Les affichages de données définissent le format d'un objet de données pour un rapport. Vous pouvez présenter les lignes et les colonnes d'un objet de données dans une table, un graphique ou les deux. Les tables et les graphiques vous offrent la possibilité de les personnaliser de manière très complète.
- Une disposition est une combinaison d'affichages de données, de textes et d'images. Les dispositions sont les mieux adaptées pour afficher les données business.

Vous pouvez publier des dispositions comme s'il s'agissait de rapports dans le catalogue. Les utilisateurs et les comptes peuvent les demander et y souscrire. Vous pouvez générer des dispositions hors ligne qui affichent un cliché des données à un instant précis.

Vous pouvez définir des autorisations pour une disposition selon l'unité business, la fonctionnalité et le rôle.

CA Service Catalog inclut plusieurs objets de données prédéfinis, des affichages de données et des dispositions à utiliser directement ou comme modèles.

Objets de données

Un objet de données définit les données à utiliser dans un graphique ou un tableau. Les sources de données pour un objet de données incluent :

- Un système de gestion de bases de données connecté ODBC ou JDBC (SGBD) Les exemples incluent une base de données SQL Server ou Oracle.
- Un fichier de valeurs séparées par un délimiteur
- Toute autre source de données à laquelle un module d'extension de rapport Java peut accéder.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes pour les objets de données :

- Afficher la liste des objets de données
- Organiser les objets dans des dossiers
- Se familiariser avec les [variables d'exécution](#) (page 144) dans les objets de données
- [Ajouter une variable d'exécution de requête](#) (page 145) pour l'utiliser dans un objet de données
- [Ajouter un objet de données](#) (page 146) ou en modifier un

Remarque : Lorsque vous ajoutez ou modifiez un objet de données, vous pouvez le tester. Vous pouvez également définir des autorisations pour spécifier le niveau d'accès associé à chaque rôle pour l'objet de données.

- Utiliser des objets de données [prédéfinis](#) (page 151)
- Supprimer un objet de données

Variables d'exécution

Les objets de données peuvent utiliser des *variables d'exécution* pour modifier de façon dynamique le comportement et les critères de sélection.

Les variables d'exécution des objets de données Requête peuvent être utilisées dans une requête SQL. Pour cela, vous devez d'abord définir ces variables d'exécution dans la liste de variables. Cette liste inclut les variables de requête par défaut et celles que vous ajoutez.

Exemple : Un rapport basé sur une requête SQL affiche une liste d'utilisateurs. L'objet de données peut prendre la valeur Last_Name comme variable d'exécution pour indiquer les premiers caractères du nom. Les utilisateurs de l'objet de données sont invités à spécifier la valeur de Last_Name. Vous pouvez utiliser la variable d'exécution de type Chaîne nommée %Last_Name% dans l'instruction SQL. Utilisez cette variable pour limiter les résultats aux enregistrements d'utilisateurs qui commencent par la valeur entrée par l'utilisateur. L'instruction SQL suivante est un exemple de requête :

```
SELECT first_name,middle_name,last_name FROM ca_contact WHERE (ca_contact.last_name like '%Last_Name%')
```

Remarque : Les utilisateurs sont invités à spécifier uniquement les valeurs des variables d'exécution dans la requête SQL.

Pour des objets de données de module d'extension, vous pouvez transférer les variables d'exécution vers une classe Java sous forme de paires nom-valeur. Pour cela, vérifiez en premier lieu que la classe du module d'extension de rapport Java accepte les paires nom-valeur pour l'objet de données du module d'extension.

Exemple de classe de module d'extension :

com.ca.usm.reporting.Plugins.RequestFulfillmentReport. Cette classe de module d'extension accepte un paramètre de type Date nommé START_DATE. Par conséquent, START_DATE est requis dans l'objet de données qui utilise cette classe. Pour contourner ce problème, effectuez l'une des opérations suivantes.

- Encodez en dur START_DATE comme constante.
- Invitez l'utilisateur à saisir la valeur de START_DATE et transférez cette valeur au module d'extension.

Vous pouvez utiliser les *variables système* contextuelles avec les variables d'exécution, aux fins suivantes :

- Comme valeurs par défaut pour une invite d'utilisateur
- Comme valeurs de constante à transférer au module d'extension
- Comme valeurs à utiliser dans une requête

Les variables système contextuelles sont les suivantes :

Nom	Variable
Jour d'aujourd'hui	%TODAY%
Jour précédent	%TODAY%-Days(1)
Jour suivant	%TODAY%+Days(1)
Premier jour du mois	%START_OF_CURRENT_MONTH%
Dernier jour du mois	%END_OF_CURRENT_MONTH%
Premier jour de l'année	%START_OF_CURRENT_YEAR%
Dernier jour de l'année	%END_OF_CURRENT_YEAR%
Domaine d'utilisateur (unité business)	%USER_DOMAIN%
ID d'utilisateur	%USER_ID%

Ajout d'une variable d'exécution de requête

Vous pouvez ajouter une variable d'exécution personnalisée à utiliser avec un objet de données Requête. Exemple : Ajout d'une variable d'exécution de requête utilisée comme variable de liste déroulante.

Pour ajouter une variable d'exécution de requête :

1. Cliquez sur Administration, Générateur de rapports.
La page Générateur de rapports s'affiche, avec des objets de données sélectionnés dans le menu gauche, sous le menu principal.
2. Effectuez *l'une* des opérations suivantes.
 - Ajoutez un objet de données.
 - Modifiez un objet de données existant.La page est modifiée en fonction de l'action choisie (création ou modification d'un objet de données).

3. Cliquez sur Créer une variable.
La boîte de dialogue Créer une variable d'exécution ou Modifier la variable d'exécution s'affiche.
4. Spécifiez le nom, le type et les autres données dans les champs appropriés. Suivez les instructions ci-dessous :
 - Pour spécifier des données avancées, cliquez sur Avancé.
 - Pour afficher le texte de l'Aide, cliquez sur l'icône d'aide (point d'interrogation). L'icône apparaît à la fin de la barre de titre de la boîte de dialogue.
5. Cliquez sur Créer une variable.
Le système de catalogues enregistre la définition de la variable.

Vous pouvez utiliser la variable dans une requête SQL pour un objet de données Requête. Les utilisateurs sont invités à entrer une valeur lorsqu'ils exécutent l'objet de données.

Remarque : Lorsque vous ajoutez une variable d'exécution de requête de type variable de liste déroulante, le nombre de valeurs présentes dans la liste déroulante obtenue est limité à 1 000. Si la requête de rapport renvoie plus de 1 000 valeurs, le système tronque les valeurs suivantes. L'utilisateur ne peut pas les afficher dans la liste déroulante. Vous pouvez cependant augmenter le nombre de valeurs affichées dans la liste déroulante au-delà de 1 000. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Ajout d'un objet de données

Vous pouvez ajouter et modifier des [objets de données](#) (page 143) pour définir la source et le contenu à récupérer pour un rapport.

Pour ajouter un objet de données :

1. Cliquez sur Administration, Générateur de rapports.
La page Générateur de rapports s'affiche, avec des objets de données sélectionnés dans le menu gauche, sous le menu principal. Les dossiers d'objet de données existants s'affichent.
2. Cliquez sur Créer l'objet de données.
La page Propriétés de l'objet de données apparaît.

3. Procédez de la manière suivante :
 - a. Sélectionnez le type d'objet de données à créer.
 - b. (Facultatif) Sélectionnez Afficher les options avancées si vous voulez entrer des spécifications avancées pour l'objet de données.
 - c. Remplissez les champs, en spécifiant les [options détaillées pour l'objet de données](#) (page 148). Les champs qui s'affichent varient en fonction de vos choix.
4. Définissez les autorisations pour l'objet de données, comme suit :
 - a. Cliquez sur Autorisations.
La boîte de dialogue Définir des droits s'affiche.
 - b. Définissez les niveaux d'accès en fonction des rôles, des unités business et des groupes d'utilisateurs CA EEM, le cas échéant.
 - c. Cliquez sur OK.
La boîte de dialogue Définir des droits se ferme. Vous retournez à la page Propriétés de l'objet de données.
5. Cliquez sur *l'une* des options suivantes :

Enregistrer

Enregistre le nouvel objet de données sans afficher de données.

Enregistrer et tester

Enregistre le nouvel objet de données et affiche les 25 premières lignes des données résultantes.

Le système de catalogues enregistre le nouvel objet de données.

Remarque : Vous pouvez également cliquer sur Créer un affichage des données pour créer un affichage de données à partir de cet objet.

Options détaillées des objets de données

Lorsque vous [ajoutez ou modifiez un objet de données](#) (page 146), vous remplissez les champs et spécifiez ses [options détaillées](#) (page 148). Les champs qui s'affichent varient en fonction des sélections que vous effectuez pour les options Type et Afficher les options avancées de la page d'ajout ou de modification d'un objet de données. Les champs suivants doivent faire l'objet d'une explication. Ces champs s'affichent en fonction de vos sélections pour les options Type : Requête, Fichier CSV et Module d'extension.

Requête

Spécifie les données à récupérer d'une requête de base de données, comme suit :

Base de données

Spécifie le nom de connexion de la base de données. Il s'agit par défaut de la MDB.

A l'aide du générateur de requêtes, vous pouvez créer une définition de connexion à la base de données utilisant une source de données JDBC ou ODBC sur le serveur Composant de catalogue. Dans le cas d'une source de données ODBC, les administrateurs doivent la définir de manière identique sur chaque ordinateur Composant de catalogue de votre implémentation. Cette contrainte ne s'applique pas aux sources JDBC ; par conséquent, nous vous recommandons d'utiliser une source JDBC.

Table

Spécifie une liste de tables séparées par des virgules à utiliser dans la requête SQL. Utilisez *uniquement* des caractères appartenant à la langue anglaise.

Champs

Noms des champs de tables de la base de données présentés sous forme de colonnes d'objets de données.

Vous pouvez utiliser l'icône Rechercher (loupe) pour remplir ces noms automatiquement selon la requête présente dans le champ Requête. Notez que vous devez enregistrer l'objet de données avant de procéder.

Si vous utilisez un alias pour un champ dans la requête, vous pouvez utiliser indifféremment le nom ou l'alias dans la valeur de Champs. Utilisez *uniquement* des caractères appartenant à la langue anglaise.

Requête

Spécifie la requête SQL à utiliser.

(Facultatif) Pour obtenir de l'aide pour définir une requête, cliquez sur Générateur de requêtes.

Remarque : Le générateur de requêtes peut servir à définir de nouvelles sources de données ODBC ou JDBC.

Basculer, verrouillage de BdD et boutons Créer une variable et Gérer les variables

Reportez-vous aux champs avancés détaillés à la fin de cette rubrique.

Fichier CSV

Spécifie les données à récupérer à partir d'un fichier au format de valeurs séparées par des délimiteurs, comme suit :

Champs

Noms des champs du fichier CSV présentés sous forme de colonnes d'objets de données.

Vous pouvez utiliser l'icône Rechercher (loupe) pour remplir automatiquement les champs en fonction du contenu du fichier CSV spécifié dans le champ Fichier CSV.

Vous pouvez utiliser l'icône Rechercher (loupe) pour remplir ces noms automatiquement selon le nom du fichier présent dans le champ Fichier CSV.

Fichier CSV

Indique le nom du chemin du fichier CSV. Le chemin peut renvoyer au dossier %RPT_HOME% sur le serveur Composant de catalogue.

Remarque : Si vous utilisez plusieurs ordinateurs Composant de catalogue, ce fichier doit exister dans le même dossier sur tous.

Délimiteur

Spécifie le délimiteur qui sépare les valeurs dans le fichier. Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante.

Basculer

Reportez-vous aux champs avancés détaillés à la fin de cette page.

Module d'extension

Spécifie les données à récupérer à partir de la sortie d'un module d'extension Java, comme suit :

Remarque : Pour plus d'informations sur les modules d'extension, sélectionnez Administration, Outils, Liens. Vous accéderez ainsi à la documentation sur les modules d'extension.

Remplissez les champs indiqués pour ce type :

Champs

Noms des champs de sortie du module d'extension présentés sous forme de colonnes d'objets de données.

Nom de la classe

Spécifie le nom complet de la classe du module d'extension.

Arguments

Spécifie les arguments pour le module d'extension.

Basculer et Verrouillage de Bdd

Reportez-vous aux champs avancés détaillés à la fin de cette page.

Champs avancés

Lorsque vous activez la case à cocher Avancé, les champs suivants s'affichent :

Basculer

Indique les sous-totaux et le nombre de données sélectionnées.

Sélectionnez Basculer pour afficher la boîte de dialogue Sélectionner les champs de basculement et configurer les paramètres.

Ce champ s'applique à *toutes* les sélections du champ Type.

Verrouillage de Bdd

Spécifie le type de verrouillage de base de données à utiliser pour les lectures effectuées à partir de la base de données.

Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante.

Pour obtenir de l'aide, cliquez sur l'icône Aide (point d'interrogation) à côté de ce champ.

Ce champ s'applique lorsque le type est Requête ou Module d'extension.

Gérer les variables et Créer une variable

Ces boutons permettent de gérer les variables existantes et d'en ajouter de nouvelles. Vous pouvez utiliser ces variables dans des requêtes SQL.

Ce champ s'applique *uniquement* lorsque le type est Requête.

Objets de données prédéfinis

CA Service Catalog fournit de nombreux objets de données de rapport prédéfinis (objets de données) que vous pouvez utiliser dans vos rapports. Les objets de données prédéfinis suivants sont les plus communément utilisés. Pour plus d'informations sur ces objets, reportez-vous aux commentaires fournis dans le menu Administration, Générateur de rapports, Objets de données.

Remarque : Les objets de données figurant dans cette liste qui mentionnent CA CMDB, CA Service Desk Manager ou CA APM sont applicables *uniquement* si le produit désigné est intégré dans CA Service Catalog. Sinon, l'objet de données renvoie des données inappropriées. Pour plus d'informations sur l'intégration de ces produits, consultez le manuel *Integration Guide*.

Demandes associées aux actifs

Renvoie les demandes associées à des actifs dans l'unité business spécifiée.

Demandes associées aux ordres de changement et aux éléments de configuration classées par unité business

Renvoie à des ordres de changement CA Service Desk Manager et à des éléments de configuration CA CMDB associés à des demandes CA Service Catalog dans l'unité business spécifiée.

Demandes associées aux ordres de changement et aux éléments de configuration, classées par utilisateur

Renvoie à des ordres de changement CA Service Desk Manager et à des éléments de configuration CA CMDB associés à des demandes CA Service Catalog pour l'ID de l'utilisateur spécifié.

Demandes par unité business

Renvoie toutes les demandes pour l'unité business et la plage de dates spécifiés.

Demandes par statut

Renvoie toutes les demandes pour le statut et la plage de dates spécifiés.

Demandes par année et mois

Renvoie le nombre total de demandes pour chaque mois dans l'année spécifiée.

Exécution de la demande

Renvoie le temps nécessaire pour approuver, exécuter et finaliser toutes les demandes dans la plage de dates spécifiée.

Exécution d'éléments de demande

Résultats renvoyés :

- Le temps nécessaire pour approuver, exécuter et terminer la demande pour l'élément d'option de service spécifié
- Les données de violation de SLA pour chaque demande

Moyennes d'exécution d'éléments de demande

Résultats renvoyés :

- Le nombre total de demandes qui incluent l'élément d'option de service spécifié.
- Le temps total et le temps moyen nécessaires pour approuver, exécuter et finaliser les éléments d'option de service demandés
- Les données de violation de SLA pour chaque moyenne d'élément de demande

Exécution d'éléments de demande par ID de demande

Résultats renvoyés :

- Le temps nécessaire pour approuver, exécuter et finaliser chaque option de service de la demande spécifiée.
- Les données de violation de SLA pour chaque option de service

Instances de SLA de la demande

Renvoie toutes les instances de SLA de la demande avec leurs seuils d'avertissement et de violation SLA.

Services associés aux modèles d'actifs

Renvoie les modèles d'actifs CA APM associés à des services et des options de service dans l'unité business spécifiée.

Services associés aux éléments de configuration

Renvoie les éléments de configuration CA CMDB associés au service dans l'unité business spécifiée.

Nombre de demandes par unité business

Renvoie le nombre total de demandes créées par unité business pour la plage de dates spécifiée.

Nombre de demandes par mois

Renvoie le nombre total de demandes regroupées par mois pour l'année spécifiée.

Nombre de demandes par statut

Renvoie le nombre total de demandes regroupées par statut pour la plage de dates spécifiée.

Remarque : CA Service Catalog fournit également des objets de données prédéfinis pour la comptabilité, la médiation de données, les rapports financiers et les événements de métrique. Pour plus d'informations, consultez les commentaires fournis avec les objets de données associés.

Affichage des données

L'affichage des données met en forme les données produites par un objet de données. Vous pouvez utiliser les affichages des données pour présenter les données sous la forme de tableaux, de graphiques ou les deux.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes avec les affichages de données :

- Afficher la liste des affichages de données
- Affecter des affichages de données aux dossiers
- [Ajouter](#) (page 154) ou modifier un affichage de données
- [Configurer des règles de colonne](#) (page 154) pour l'ajout ou la modification des affichages de données
- Supprimer un affichage de données
- Exporter un affichage de données au format PDF ou CSV (délimité)
- Gérer les affichages de données hors ligne à partir d'un affichage de données
- Définir des autorisations pour spécifier le niveau d'accès de chaque rôle à un affichage de données

Ajout d'un affichage de données

Utilisez des [affichages de données](#) (page 153) pour définir la présentation d'un objet de données. Les règles de colonne vous permettent de configurer l'affichage de chaque champ de l'objet de données dans un rapport.

Pour ajouter un affichage de données :

1. Cliquez sur Administration, Générateur de rapports.
La page Générateur de rapports s'affiche, avec des objets de données sélectionnés dans le menu gauche, sous le menu principal.
2. Dans le menu de gauche, cliquez sur Affichages des données.
La liste des dossiers d'affichage de données existants s'affiche.
3. Cliquez sur Créer un affichage des données.
La page Affichage des données apparaît.
4. Renseignez les champs. Utilisez l'icône Choisir l'objet de données pour sélectionner un objet de données à utiliser pour cet affichage de données.
5. (Facultatif) [Configurez des règles de colonne](#) (page 154) pour l'affichage des données.
6. Cliquez sur Enregistrer.
Le système de catalogues enregistre l'affichage des données.

Vous avez ajouté un nouvel affichage des données.

Configuration des règles de colonne

Vous pouvez utiliser des règles de colonne pour configurer la présentation d'un [affichage des données](#) (page 153) qui apparaît sous la forme de colonnes dans un rapport.

Pour configurer des règles de colonne pour un affichage des données :

1. Cliquez sur Administration, Générateur de rapports.
La page Générateur de rapports s'affiche, avec des objets de données sélectionnés dans le menu gauche, sous le menu principal.
2. Dans le menu de gauche, cliquez sur Affichages des données.
La liste des dossiers d'affichage de données existants s'affiche.
3. Développez les dossiers pour afficher l'affichage des données approprié. Cliquez sur l'icône Modifier (crayon).
L'affichage des données s'ouvre pour permettre de le modifier.

4. Cliquez sur Règles de colonne.
La boîte de dialogue Création de règles de colonne s'affiche.
5. Sélectionnez la colonne que vous souhaitez dans le champ Paramètres pour la colonne.
Les paramètres s'affichent pour la colonne sélectionnée.
6. Remplissez les champs et configurez les paramètres dans chaque onglet. Pour chaque onglet, procédez comme suit, si nécessaire :
 - Sélectionnez l'option Afficher l'aide pour afficher le texte d'aide pour l'onglet.
 - Cliquez sur Avancé pour spécifier des paramètres avancés.
 - Suivez les directives pour remplir les [champs des onglets](#) (page 156).
7. Cliquez sur OK.
Le système de catalogues enregistre la règle de colonne.

Vous avez configuré une règle de colonne.

Onglets Règles de colonne

Lorsque vous [configurez des règles de colonne](#) (page 154) au cours de l'[ajout d'un affichage de données](#) (page 154), vous pouvez également configurer les spécifications sur chaque onglet de la boîte de dialogue Règles de colonne. Chaque onglet contient un ou plusieurs champs. Cette rubrique contient une explication des champs contenus dans les onglets suivants.

Onglet Liens

Les champs suivants de cet onglet doivent faire l'objet d'une explication :

Lier les éléments dans la colonne *nom_colonne A* d'autres pages

Spécifie si les valeurs de la colonne doivent être liées à une autre page Web, dans CA Service Catalog ou en dehors.

Sélectionnez ce champ pour activer le lien et ouvrir les champs associés pour les modifier.

Lorsqu'un utilisateur clique sur une valeur de cette colonne dans un rapport, le lien s'active et l'élément associé s'affiche. Détails des options :

Spécial

Spécifie un lien dans CA Service Catalog vers un autre affichage des données, une disposition de rapport ou un noeud d'IUG.

Adresse du lien

Spécifie l'un des éléments suivants :

- Un autre affichage des données, une disposition de rapport ou un noeud d'IUG, si vous avez utilisé le lien Spécial pour en ajouter un.
- Une URL d'un site Web ou d'un partage de fichiers, si vous n'avez *pas* utilisé le champ Spécial. Entrez l'URL manuellement.

Le champ Adresse du lien permet également de spécifier une variable à partir de l'objet de données sur lequel est basé l'affichage de données. Pour ajouter une variable à ce champ, cliquez sur l'icône Insérer une variable.

Onglet Formules

Les champs suivants de cet onglet doivent faire l'objet d'une explication :

Appliquer la formule à la colonne *nom_colonne*

Spécifie si une formule JavaScript doit être appliquée à la valeur de colonne.

Sélectionnez ce champ pour activer le lien et ouvrir les champs associés pour les modifier.

Spécial

Spécifie une formule d'image à appliquer aux données de la colonne. Utilisez la formule pour formater une cellule ou une ligne en fonction d'une valeur.

Utilisez le format suivant:

`IMG:chemin_fichier_image`

chemin_fichier_image correspond au nom du dossier et du fichier sous le dossier %USM_HOME%\view\webapps\usm folder.

La ligne suivante affiche un exemple d'image nommée add.gif dans la cellule pour la colonne :

`IMG:images/add.gif`

Pour également y inclure le texte de la cellule, entrez la variable de nom de colonne entre guillemets simples. Exemple :

`IMG:images/add.gif]%Col1%`

Remarque : Si vous utilisez plusieurs serveurs Composant de catalogue, vérifiez que ce fichier réside dans le même emplacement de dossier sur tous les serveurs.

Formule de la colonne

Spécifie la variable de l'objet de données à utiliser dans la formule de colonne. Pour utiliser une variable, cliquez sur l'icône Insérer une variable.

Exemples de formules JavaScript :

`100*%name%`

`Math.max(%Col1%,%Col2%)`

`(10*%Col1%)+(20/%Col2%)+Unités`

`%name%'.toUpperCase()`

Onglet Translations

Les champs suivants de cet onglet doivent faire l'objet d'une explication :

Appliquer les translations à la colonne *nom_colonne*

Spécifie si une formule de translation doit être appliquée à la valeur de colonne.

Sélectionnez ce champ pour activer le lien et ouvrir les champs associés pour les modifier.

Translations

Remplace une valeur convertie pour chaque valeur d'objet de données. En option, vous pouvez appliquer la translation avant une formule à la valeur de colonne.

Par exemple, une colonne peut renvoyer les données sous la forme d'une valeur entière *1* qui signifie ouvert, et *2* qui signifie fermé. Vous pouvez appliquer des translations pour :

- Afficher la valeur *Ouvert* à la place de toutes les valeurs de type *1* dans une colonne
- Afficher la valeur *Clôturé* à la place de toutes les valeurs de type *2*

Onglet Formatage

Les champs suivants de cet onglet doivent faire l'objet d'une explication :

Appliquer les paramètres de formatage à la colonne *nom_colonne*

Permet d'appliquer un formatage à une colonne. Les formatages possibles incluent la police, la justification, la mise en surbrillance et la couleur.

Sélectionnez ce champ pour activer le lien et ouvrir les champs associés pour les modifier.

Onglet Résumé

Les champs suivants de cet onglet doivent faire l'objet d'une explication :

Récapitulatif

Ajoute des informations récapitulatives pour la colonne.

Sélectionnez ce champ pour l'activer et ouvrir les champs associés pour les sélectionner. Les champs que vous sélectionnez s'affichent dans le récapitulatif du rapport.

Dispositions

Vous pouvez utiliser des dispositions de rapport (dispositions) pour présenter plusieurs éléments de rapport dans un seul rapport. Vous pouvez créer des dispositions de rapport personnalisées à l'aide de texte, d'images, d'URL, d'objets et d'affichages de données. Pour obtenir une disposition personnalisée pour un rapport, vous pouvez spécifier les positions, les tailles, les couleurs, les bordures, les styles et d'autres paramètres.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes avec les dispositions :

- Afficher la liste des dispositions existantes
- Afficher une présentation
- Organiser les dispositions dans des dossiers
- [Ajouter](#) (page 159) ou modifier une disposition

Remarque : Lorsque vous ajoutez ou modifiez une disposition, vous pouvez définir son statut. Vous pouvez également définir des autorisations pour spécifier le niveau d'accès associé à chaque rôle pour la disposition.

- Gérer les présentations hors ligne à partir d'une présentation
- [Publier un rapport dans un catalogue](#) (page 161)

Ajout d'une présentation

Une présentation définit la mise en page de plusieurs éléments de rapports. Créer et configurer des dispositions pour personnaliser le format de vos rapports. Les exemples de présentation peuvent constituer une bonne base de départ. Vous pouvez définir des autorisations pour la présentation et éventuellement les propager à l'affichage des données et aux objets de données sous-jacents.

Pour ajouter une nouvelle présentation :

1. Cliquez sur Administration, Générateur de rapports.

La page Générateur de rapports s'affiche, avec des objets de données sélectionnés dans le menu gauche, sous le menu principal.

2. Dans le menu de gauche, sélectionnez Dispositions.

Les dossiers de disposition existants s'affichent.

3. Cliquez sur Créer une disposition.

La page Modification de la disposition d'un rapport personnalisé s'affiche.

4. Cliquez sur l'un des éléments suivants pour l'ajouter à la disposition :

- Nouveau texte
- Nouvel affichage des données
- Nouveau URL
- Nouvelle image

Le nouvel objet s'affiche dans la disposition d'arrière-plan.

5. Faites glisser l'objet vers l'emplacement souhaité dans la disposition.

L'objet s'affiche à son nouvel emplacement.

6. Configurez les propriétés de l'objet en cliquant sur l'icône de propriétés (i) et en remplissant les champs.

Les propriétés sont modifiées pour correspondre à vos spécifications.

7. Définissez les autorisations pour la disposition, comme suit :

a. Cliquez sur Autorisations.

La boîte de dialogue Définir des droits s'affiche.

b. Définissez les niveaux d'accès en fonction des rôles, des unités business et des groupes d'utilisateurs CA EEM, le cas échéant.

c. Cliquez sur OK.

La boîte de dialogue Définir des droits se ferme. Vous retournez à la page Modification de la disposition d'un rapport personnalisé.

8. Cliquez sur Enregistrer et spécifiez l'un des statuts suivants :

Créé

Indique que la disposition peut être affichée *uniquement* par l'utilisateur qui l'a créée (le créateur). Aucun autre utilisateur ne peut afficher la disposition, indépendamment des autorisations définies. Cette option permet au créateur de pouvoir la terminer avant que les utilisateurs puissent y accéder.

Disponible

Indique que la disposition peut être affichée par le propriétaire et par les utilisateurs autorisés.

9. Poursuivez la modification de la disposition si nécessaire, enregistrez-la à intervalles réguliers et une dernière fois lorsque vous avez terminé. Quittez la page Modification de la disposition d'un rapport personnalisé en cliquant sur Annuler.

Vous avez ajouté une disposition.

Publication d'un rapport dans un catalogue

Si vous utilisez CA Service Catalog, vous pouvez publier un rapport dans un catalogue. Une fois publié, vous pouvez ajouter le rapport à un service en tant qu'option de service pour que les utilisateurs puissent le demander.

Remarque : Un rapport ne peut être publié que si son statut est *Disponible*.

Pour publier un rapport dans un catalogue :

1. Cliquez sur Administration, Générateur de rapports.
La page Générateur de rapports s'affiche, avec des objets de données sélectionnés dans le menu gauche, sous le menu principal.
2. Dans le menu de gauche, sélectionnez Dispositions.
Les dossiers de disposition existants s'affichent.
3. Développez les dossiers en cliquant sur les noms de dossier ou sur Affichage sous forme de liste sous Objets de disposition de rapport.
La liste des rapports apparaît.
4. Sélectionnez le rapport que vous voulez et cliquez sur l'icône Publier le rapport dans le catalogue, dans la colonne Action.
La disposition est ajoutée en tant qu'option de service au [groupe d'options de service de rapports publiés](#) (page 229).

Vous avez publié un rapport. Vous pouvez ensuite ajouter l'option de service pour le rapport à un service lorsque vous le [définissez](#) (page 215), pour permettre aux utilisateurs de le demander.

Affichage des rapports publiés

Après avoir [publié un rapport](#) (page 161), vous et les utilisateurs pouvez l'afficher.

Remarque : Pour afficher des rapports, vous devez disposer de l'accès à l'option de menu Rapports.

Pour afficher des rapports publiés :

1. Cliquez sur Accueil, Rapports.
La page Rapports apparaît. Les dossiers contenant des rapports sont affichés sous les onglets Général et Demandé.
2. Cliquez sur l'onglet Général ou Demandé, comme suit :

Général

Contient la liste des rapports publiés que vous pouvez afficher.

Demandé

Contient la liste des rapports publiés auxquels vous avez souscrit.

3. Développez le dossier en cliquant sur les noms de dossier ou sur Affichage sous forme de liste sous Objets de disposition de rapport.
La liste des rapports apparaît.
4. Sélectionnez le rapport que vous voulez et affichez-le en cliquant sur l'icône appropriée dans la colonne Action.

Vous avez affiché un rapport publié.

Chapitre 5: Gestion des tableaux de bord

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Tableaux de bord](#) (page 163)

Tableaux de bord

Un tableau de bord est une page personnelle contenant des éléments de la bibliothèque de tableaux de bord. Ces éléments sont appelés éléments du tableau de bord. Les utilisateurs peuvent créer des tableaux de bord personnels et accéder à des tableaux de bord partagés auxquels ils ont accès. Les administrateurs peuvent créer des tableaux de bord partagés et gérer la bibliothèque de tableaux de bord.

Les administrateurs et les utilisateurs accèdent au menu Administration, Tableau de bord pour afficher et gérer les tableaux de bord, selon les autorisations associées à leurs rôles.

Générateur de tableaux de bord et bibliothèque de tableaux de bord

Le générateur de tableaux de bord vous permet de gérer la bibliothèque de tableaux de bord. Le contenu de la bibliothèque de tableaux de bord peut être inclus dans les tableaux de bord en tant qu'éléments de ceux-ci. Pour gérer cette bibliothèque, utilisez les options du menu Administration, Générateur de tableaux de bord.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes pour gérer les dossiers de bibliothèque de tableaux de bord :

- Développer les dossiers de niveau supérieur pour afficher les dossiers enfants et leurs contenus, y compris leurs propriétés
- Afficher, copier, créer et supprimer des dossiers et leurs contenus dans le volet Affichage du contenu
- Afficher et [configurer les contenus](#) (page 167), les propriétés de dossiers et leurs contenus dans le volet Propriétés du contenu
- [Administrer les tableaux de bord](#) (page 164)
- [Ajouter un tableau de bord](#) (page 165)
- Publier du contenu

Administration de tableaux de bord

Vous pouvez créer et gérer des [tableaux de bord](#) (page 163) pour répondre aux besoins de votre organisation.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Administration, Générateur de tableaux de bord.

Les dossiers de la bibliothèque de tableaux de bord s'affichent. Les tableaux de bord auxquels vous avez l'autorisation d'accéder y sont affichés.

2. Développez l'arborescence de bibliothèque pour afficher la catégorie pour laquelle vous voulez administrer des tableaux de bord.
3. Installez les composants ActiveX, si vous y êtes invité.

Remarque : ActiveX est requis par plusieurs éléments de tableau de bord. Lorsque vous accédez à un élément du générateur de tableaux de bord pour la première fois, vous êtes invité à installer les composants ActiveX dans votre navigateur, le cas échéant. Si c'est le cas, suivez les invites. Une fois installé, vous pouvez reprendre la gestion du tableau de bord.

4. Sélectionnez l'option souhaitée dans la liste déroulante Action, puis cliquez sur OK.

Remarque : Les options varient en fonction de la catégorie sélectionnée dans l'arborescence de bibliothèque.

5. Répétez ces étapes pour chaque tableau de bord à administrer si nécessaire.

Vous avez administré des tableaux de bord.

Ajout d'un tableau de bord

L'ajout de [tableaux de bord](#) (page 163) personnels ou partagés permet d'accéder rapidement aux informations et aux fonctionnalités de CA Service Catalog fréquemment utilisées.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Tableaux de bord.
2. Cliquez sur l'icône << dans la partie supérieure droite de la page, puis cliquez sur Ajouter un tableau de bord.

La page Options du tableau de bord s'affiche.

3. Nommez le tableau de bord, puis configurez les autres options. Cliquez sur l'icône d'aide (point d'interrogation) pour consulter l'Aide. Les champs suivants doivent faire l'objet d'une explication :

Tableau de bord partagé

Permet de créer un tableau de bord partagé.

Les administrateurs utilisent des tableaux de bord partagés pour publier des informations destinées aux utilisateurs. Si cette option ne s'affiche pas ou si vous ne la sélectionnez pas, ce tableau de bord (personnel) est *uniquement* disponible pour un utilisateur.

Remarque : Vous pouvez créer un tableau de bord personnel et le partager ultérieurement.

Lorsque vous sélectionnez l'option Tableau de bord partagé, plusieurs autres champs s'affichent. Ces options s'excluent mutuellement. Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Accessible par les sous-unités business : permet de partager le tableau de bord avec des utilisateurs dans votre unité business et ses unités business enfants.
- Accessible par le rôle : permet de partager ce tableau de bord avec les utilisateurs dont les rôles correspondent à ceux que vous spécifiez. Seuls ces rôles peuvent accéder au tableau de bord. Si vous ne spécifiez pas votre propre rôle, vous ne pourrez plus accéder au tableau de bord après l'avoir créé.

Tableau de bord par défaut

Définit le tableau de bord en tant que tableau de bord par défaut.

Plein écran

Lorsque les utilisateurs sélectionnent cette option, le tableau de bord s'ouvre en mode plein écran.

Ouvrir dans une nouvelle fenêtre

Lorsque les utilisateurs sélectionnent cette option, le tableau de bord s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.

Désactiver la temporisation de la session

Désactive la fonctionnalité de temporisation de session. Par conséquent, les utilisateurs ne sont pas déconnectés s'ils restent inactifs pendant une durée supérieure à la valeur de temporisation de session.

Disposition automatique

Permet d'organiser automatiquement les éléments du tableau de bord.

Verrouiller les éléments

Permet de fixer l'emplacement des éléments du tableau de bord pour que d'autres utilisateurs ne puissent pas les déplacer.

4. Pour créer le tableau de bord, cliquez sur Ajouter.

Le nouveau tableau de bord est sélectionné et apparaît dans le menu Tableau de bord. Le reste de la fenêtre est vide, car les nouveaux tableaux de bord ne contiennent aucun élément.

5. Pour ajouter des éléments au tableau de bord, procédez comme suit :
 - a. Vérifiez que le nouveau tableau de bord est sélectionné. Cliquez sur l'icône << dans la partie supérieure droite de la page, puis cliquez sur Afficher la bibliothèque.

La page Bibliothèque du tableau de bord apparaît.
 - b. Naviguez dans l'arborescence de la bibliothèque et recherchez les éléments que vous voulez inclure dans le tableau de bord.
 - c. Faites glisser les éléments de contenu vers l'emplacement du tableau de bord de votre choix.

Les éléments deviennent des éléments du tableau de bord.
 - d. Le cas échéant, ajustez la taille des éléments du tableau de bord.

6. Définissez les propriétés de ces éléments en cliquant sur l'icône Modifier (en forme de crayon) dans l'en-tête de l'élément du tableau de bord.

Remarque : Pour supprimer un élément du tableau de bord, cliquez sur l'icône Supprimer (X) dans l'en-tête de l'élément de tableau du bord.

7. Cliquez sur Enregistrer la disposition.

Le système de catalogues enregistre la disposition du tableau de bord.

Vous avez ajouté un nouveau tableau de bord.

Configuration d'éléments de contenu

Vous pouvez configurer des éléments de contenu dans des [tableaux de bord](#) (page 163) et les personnaliser pour répondre aux besoins de votre organisation.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Administration, Générateur de tableaux de bord.

Les dossiers de la bibliothèque de tableaux de bord s'affichent. Les tableaux de bord auxquels vous avez l'autorisation d'accéder y sont affichés.

2. Développez les dossiers et les sous-dossiers, puis affichez et sélectionnez l'élément de contenu que vous voulez.

Les détails de l'élément de contenu sélectionné s'affichent dans les volets Affichage du contenu et Propriétés du contenu.

3. Configurez les champs du volet Propriétés du contenu et cliquez sur Enregistrer.

Les champs suivants doivent faire l'objet d'une explication :

Type de contenu

Spécifie le [type d'élément de contenu](#) (page 167).

Paramètres ACL

Spécifie les paramètres de la liste de contrôle d'accès.

Utilisez-les pour spécifier le niveau d'accès de chaque rôle au contenu.

Remarque : Pour afficher plus d'informations concernant les options du volet Propriétés du contenu, cliquez sur l'icône d'aide (point d'interrogation).

Vous avez configuré les éléments de contenu.

Types d'éléments de contenu

Lorsque vous [configurez des éléments](#) (page 167) de contenu dans le volet Propriétés du contenu de la bibliothèque de tableaux de bord, vous spécifiez le type d'élément. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :

Dossier

Configure l'élément de contenu comme dossier.

Contenu Web externe

Configure l'élément de contenu comme URL de page Web.

Source XML externe

Configure l'élément de contenu comme référence Web externe au format XML. Si l'accès au contenu XML requiert une authentification, l'outil de publication Web automatisera une connexion pour pouvoir y accéder.

La structure de publication Web peut utiliser des services Web pour transformer les informations selon les besoins des utilisateurs. Vous pouvez afficher le fichier XML directement. De même, vous pouvez spécifier un fichier XSL personnalisé à la place.

Si vous utilisez un fichier XSL, vous pouvez l'intégrer dans la définition de données publiée ou l'obtenir via une URL.

HTML intégré

Permet de configurer l'élément de contenu pour y inclure le fichier HTML à afficher.

Vous fournissez les informations au format HTML. Le fichier est stocké avec les métadonnées dans la bibliothèque de tableaux de bord. Cette option vous permet d'intégrer les données d'application accessibles via les commandes Web et les applets Java, telles que Microsoft Outlook.

XML intégré

Permet de configurer l'élément de contenu pour y inclure le fichier XML à afficher.

Vous fournissez les informations au format XML. Le fichier est stocké avec les métadonnées dans la bibliothèque de tableaux de bord. L'intégration XML vous permet de l'afficher directement. De même, vous pouvez fournir un fichier XSL personnalisé au lieu d'un fichier XML.

Noeud de l'interface utilisateur graphique

Permet de configurer l'élément de contenu pour y référencer une page CA Service Catalog.

Indique que la page est un noeud de l'interface utilisateur graphique (IUG).

XML de noeud d'interface utilisateur graphique

Permet de configurer l'élément de contenu pour y référencer des données CA Service Catalog internes obtenues via un noeud de l'interface utilisateur graphique.

Cela permet aux utilisateurs de personnaliser l'affichage des informations sans modifier les méthodes d'arrière-plan ni personnaliser les feuilles de style XSL.

De même, vous pouvez fournir un fichier XSL personnalisé au lieu d'un fichier XML.

Remarque : L'accès aux données publiées requiert l'accès au noeud de l'interface utilisateur graphique.

Document géré

Permet de configurer l'élément de contenu comme document géré dans CA Service Catalog.

Vous spécifiez son chemin d'accès dans le champ Nom du fichier.

Remarque : Ce document doit se trouver au même emplacement sur tous les serveurs Composant de catalogue utilisés.

Chapitre 6: Utilisation des services Web

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Aperçu](#) (page 171)

[Documentation relative à l'API](#) (page 172)

[Déploiement de services Web](#) (page 173)

[Appel des services Web](#) (page 173)

[Ajout de pièces jointes aux demandes](#) (page 186)

Aperçu

Un service Web est un ensemble d'opérations ou de méthodes logicielles disponibles sur Internet qui utilise un système de messagerie XML standardisé. Les services Web utilisent le langage XML pour coder toutes les communications : un client appelle une opération de service Web en envoyant un message XML et attend une réponse XML correspondante.

Vous pouvez accéder aux services Web à partir de tous les clients pouvant utiliser un protocole standard de service Web. Vous pouvez utiliser les services Web pour automatiser des processus business et réduire la saisie manuelle de données.

Le produit inclut plusieurs services Web prédéfinis qui couvrent une large plage de fonctions. Par exemple, le service Web UserService fournit une méthode *getUser* et une méthode *editUser* que vous pouvez utiliser pour gérer les informations relatives aux utilisateurs. Le service Web BusinessUnitService fournit une fonctionnalité similaire pour les unités business. Cet ensemble de services Web constitue une interface de programmation d'application (API) pour CA Service Catalog.

Les services Web utilisent le protocole Simple Object Access Protocol (SOAP). SOAP est un protocole de communication léger, basé sur le langage XML et un format de codage pour les communications inter-applications.

L'implémentation de SOAP dans CA Service Catalog est compatible avec Axis. Vous pouvez accéder aux services Web à partir d'un client compatible avec Axis. Les analystes programmeurs peuvent utiliser tous les langages de programmation qu'ils maîtrisent pour appeler des méthodes exposées en utilisant la syntaxe d'appel correspondante. Ils doivent être des utilisateurs expérimentés des services Web associés au langage de programmation sélectionné.

Les services Web prennent en charge le langage Web Service Description Language (WSDL). Vous pouvez utiliser le WSDL pour créer des stubs d'accès aux services distants. Vous pouvez également utiliser le WSDL pour exporter des descriptions des services déployés CA Service Catalog, lisibles automatiquement par des ordinateurs à partir d'Axis.

Documentation relative à l'API

Pour obtenir plus d'informations sur l'utilisation des services Web, vous pouvez afficher la documentation relative à l'API des services Web CA Service Catalog. La documentation relative à l'API est une documentation Java générée automatiquement d'après les méthodes de services Web de CA Service Catalog.

Procédez comme suit:

1. Connectez-vous à CA Service Catalog.
Le menu principal de CA Service Catalog apparaît.
2. Cliquez sur Administration, Outils, Liens, Documentation, API de services Web.
La documentation relative à l'API des services Web apparaît.

Remarque : Vous pouvez également accéder aux documents Java sur l'ordinateur Composant de catalogue en cliquant sur Démarrer, Programmes, CA, Service Catalog, Documentation, API de services Web.

Déploiement de services Web

Pour qu'une application cliente puisse accéder à un service Web, déployez le service Web et activez la méthode sur le serveur. Un utilisateur authentifié possédant les autorisations appropriées peut déployer et annuler le déploiement des services de façon dynamique au démarrage du serveur.

Par défaut, le système de catalogues déploie tous les services Web et les méthodes associées. Ainsi, avec les informations d'identification de connexion appropriées, une application cliente peut accéder à toutes les fonctionnalités des services Web. Si vous décidez d'annuler le déploiement d'un service Web, vérifiez si des applications clientes l'utilisent. Par conséquent, annuler le déploiement d'un service Web peut affecter l'approbation des demandes et les processus business d'exécution.

Lorsqu'un service Web est déployé ou que son déploiement est annulé, le fichier WSDL (Web Service Description Language, langage de description des services Web) associé est mis à jour. Chaque service Web possède son propre fichier WSDL contenant les informations sur les services déployés, y compris les signatures de méthode. L'URL pour le service Web est au format suivant :

`http://nom_hôte:port/usm/services/nom_serviceService?wsdl`

nom_hôte:port

Indique le nom du serveur Composant de catalogue et le numéro de port.

nom_service

Indique le nom du service Web.

Supposons que vous avez saisi <http://prod123:8080/usm/services/UserService?wsdl> dans la barre d'adresses de votre navigateur. Les résultats affichent le contenu WSDL pour un serveur Composant de catalogue nommé prod123 s'exécutant sur le port 8080. Toutes les méthodes et structures de données des services Web utilisateur apparaissent au format XML.

Remarque : Vous pouvez également appeler à distance les méthodes du serveur Axis pendant son exécution, au moyen d'un client compatible.

Appel des services Web

Pour appeler des services Web CA Service Catalog avec un client Java, procédez comme suit :

1. Vérifiez que les clients Java remplissent les [conditions préalables](#) (page 174).
2. Vérifiez que les services Web que vous voulez utiliser sont [déployés](#) (page 173).

3. [Générez un fichier WSDL pour chaque service Web](#) (page 175).
4. [Générez un stub Java pour chaque service Web.](#) (page 176)
5. [Utilisez les stubs pour appeler chaque service Web](#) (page 177).
6. Vérifiez que vous utilisez des [méthodes de connexion et de déconnexion](#) (page 180) efficaces.
7. Effectuez l'une des opérations ci-dessous.
 - Si vous utilisez des programmes Java, consultez l'[exemple de programme Java pour appeler un service Web](#) (page 181). Utilisez-le comme modèle pour appeler des services Web.
 - Si vous utilisez des programmes en Javascript, consultez l'[exemple de programme Javascript pour appeler un service Web](#) (page 185). Utilisez-le comme modèle pour appeler des services Web.
8. Pour consulter des documentations supplémentaires, rendez-vous sur les sites Web suivants :
 - Si vous utilisez des programmes Java, consultez les sections consacrées à Axis et aux services Web du site Web apache.org.
 - Si vous utilisez des programmes en Javascript, reportez-vous aux parties sur les services Web des sections de l'atelier du Microsoft Developer Network (MSDN) sur microsoft.com.

Configuration requise

Les conditions suivantes sont requises côté client pour appeler des [services Web](#) (page 171) CA Service Catalog :

- Vérifiez que vous utilisez Apache Axis 1 pour l'implémentation du service Web.
- Vérifiez que les services Web que vous voulez utiliser sont déployés.
- Les clients Axis nécessitent un fichier de langage WSDL (Web Service Description Language) pour l'initialisation.
- Un fichier WSDL est [créé pour chaque service Web](#) (page 175) lors de l'initialisation du serveur Axis. Le fichier WSDL d'un service Web est mis à jour chaque fois que le service est déployé ou que son déploiement est annulé de façon dynamique.

Un fichier WSDL est requis pour chaque service Web. En général, lorsqu'un service Web devient disponible à l'aide d'Axis, une URL unique est associée à ce service Web. Le nom de l'URL correspond en général à `http://localhost:8080/usm/services/webservice`. Par exemple, `http://localhost:8080/usm/services/UserService` correspond au service Web nommé UserService.

Il est recommandé de nommer vos fichiers WSDL à l'aide de la convention `serviceWeb.wsdl`, où `serviceWeb` correspond au nom du service Web. Ce document respecte cette convention.

- Vérifiez que chaque fichier WSDL contient les informations, y compris les signatures de méthode, requises pour appeler les services actuellement déployés. L'utilisation de fichiers WSDL vous permet de différencier les parties suivantes d'un service :
 - La description d'une fonctionnalité abstraite
 - La description des détails concrets, tels que le format de message et le protocole de communication Les exemples incluent SOAP, HTTP et MIME.Cela vous permet de réutiliser un fichier WSDL pour des types de clients différents.
- Si vous utilisez un programme Java pour appeler les méthodes, vérifiez que les fichiers JAR suivants se trouvent dans le chemin de classe. Ces fichiers sont installés dans USM_HOME/webapps/usm/WEB-INF/lib :
 - axis.jar
 - jaxrpc.jar
 - commons-logging.jar
 - commons-discovery.jar
 - wsdl4j.jar
 - mail.jar

Génération du fichier WSDL

Vous devez générer un fichier WSDL pour chaque service Web lorsque vous [appelez des services Web avec un client Java](#) (page 173).

Pour générer un fichier WSDL pour un service Web :

1. Accédez à l'URL du service Web dans un navigateur.
Généralement, un message référençant un service Axis et un accès SOAP s'affiche.
2. Ajoutez **?wsdl** à l'URL.
Axis génère une description de service pour le service déployé et le renvoie au format XML dans le navigateur, par exemple :

```
http://localhost:8080/usm/services/AccountService?wsdl
```
3. Enregistrez la sortie sous la forme d'un fichier nommé *service_web.wsdl*.
Enregistrez le chemin d'accès pour référence future.

Vous avez généré le WSDL. Utilisez le fichier *service_web.wsdl* comme entrée pour les appels de service Web (génération de proxy), lorsque vous [générez des stubs de java pour chaque service Web](#) (page 176).

Génération des stubs Java

Vous devez générer des stubs Java pour chaque service Web, lorsque vous [appelez des services Web avec un client Java](#) (page 173).

Pour générer des stubs Java pour chaque service Web :

1. Vérifiez que vous utilisez l'outil Axis WSDL2Java.

Cet outil vous permet d'appeler les méthodes de service Web à partir de votre programme Java.

Remarque : Vous pouvez l'obtenir à partir du site Web d'Apache Axis, apache.org.

2. Ouvrez une invite de commande et entrez la commande pour générer des stubs Java. Utilisez la commande suivante comme modèle.

```
java org.apache.axis.wsdl.WSDL2Java -o . -ptesting.soap AccountService.wsdl
```

Cette action génère les fichiers suivants dans le package `testing\soap`.

- `nom_service_webImpl.java`

Ce nouveau fichier d'interface contient les utilisations appropriées `java.rmi.Remote`.

- `nom_service_webImplService.java`

Ce fichier est l'interface du service Web. Le dispositif de localisation du service applique cette interface.

- `nom_service_webImplServiceLocator.java`

Ce fichier est le sous-objet d'aide permettant de récupérer le descripteur du service.

- `nom_service_webSoapBindingStub.java`

Ce fichier est le code de stub côté client qui renferme l'accès client.

- Beans sérialisés générés de façon dynamique

Ces beans fonctionnent comme des types d'entrée et de retour. Ils récupèrent également les exceptions.

3. Vérifiez que la commande a bien généré des fichiers comme ceux présentés dans l'étape précédente.

Vous avez généré des stubs Java.

Utilisation de stubs Java pour l'appel de services Web

Vous devez utiliser des stubs Java, lorsque vous [appelez des services Web avec un client Java](#) (page 173).

Pour utiliser des stubs Java pour appeler des services Web :

1. Vérifiez que les stubs et les classes de bean que vous voulez utiliser ont été [générés](#) (page 176).
2. Effectuez *l'une* des opérations suivantes.
 - Si vous utilisez des programmes Java, consultez l'[exemple de programme Java pour appeler un service Web](#) (page 181). Utilisez-le comme modèle pour appeler des services Web.
 - Si vous utilisez des programmes en Javascript, consultez l'[exemple de programme Javascript pour appeler un service Web](#) (page 185). Utilisez-le comme modèle pour appeler des services Web.

Vous avez utilisé des stubs Java pour appeler des services Web.

Procédure de spécification de caractères spéciaux

Si nécessaire, vos appels de services Web peuvent inclure des caractères spéciaux, comme expliqué dans les sections suivantes.

Sélection de caractères spéciaux

Important : Cette section s'applique uniquement aux cas où le caractère spécial ne fonctionne *pas* comme séparateur pour le paramètre dans l'appel de service Web.

Vous pouvez utiliser les entités de caractère XML suivantes pour spécifier des caractères spéciaux dans des appels de service Web :

- & (esperluette)
- ' (apostrophe)
- " (guillemet double)
- < (inférieur à)
- > (supérieur à)

Par exemple, utilisez les entités suivantes pour spécifier l'unité business Smith&Jones Hardware&Software Supplies :

Smith&Jones Hardware&Software Supplies

Caractères spéciaux autres que les caractères de séparation

Important : Cette section s'applique uniquement aux cas où le caractère spécial ne fonctionne *pas* comme séparateur pour le paramètre dans l'appel de service Web.

Pour utiliser des balises CDATA pour spécifier des caractères spéciaux dans des appels de services Web, utilisez le format suivant :

```
<![CDATA[ . . . ]>
```

Par exemple, utilisez l'expression suivante pour spécifier l'unité business Smith&Jones Hardware&Software Supplies :

```
<![CDATA[Smith&Jones Hardware&Software Supplies]]>
```

Caractères de séparation

Les caractères spéciaux suivants sont généralement utilisés comme séparateurs :

- | (barre verticale)
- ! (point d'exclamation)

Si le caractère spécial est utilisé comme séparateur pour le paramètre dans l'appel de service Web, spécifiez le caractère spécial comme variable dynamique, comme suit :

1. Dans l'interface utilisateur de CA Service Catalog, entrez le ou les caractères spéciaux dans le champ référencé dans l'appel de service Web. Par exemple, dans le champ Description pour l'unité business actuelle, saisissez !&.

Remarque : La variable dynamique peut également gérer d'autres caractères spéciaux (par exemple, & et), bien qu'il ne s'agisse pas de séparateurs pour méthodes de services Web.

2. Dans l'appel de service Web, remplacez le caractère spécial par la variable dynamique pour le champ de l'étape précédente. Par exemple : \$bu.description\$.

L'appel de service Web suivant utilise l'exemple des étapes précédentes :

```
<soapenv:Envelope
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns:ser="http://services.soap.usm.ca.com">

  <soapenv:Header/>

  <soapenv:Body>

    <ser:saveRequestForm
soapenv:encodingStyle="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/">

      <sessionID
xsi:type="xsd:string">e2f6b05b85247d35b4d7371edc9c6fe398fba60d</se
ssionID>

      <subscriptionDetailID
xsi:type="xsd:int">10009</subscriptionDetailID>

      <formValuesData
xsi:type="xsd:string">text1:M$bu.description$</formValuesData>

    </ser:saveRequestForm>

  </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>
```

Appel des méthodes de connexion et de déconnexion par les clients

Lorsque vous [appelez des services Web avec un client Java](#) (page 173), les clients appellent des méthodes de connexion et de déconnexion pour chaque service Web. Le processus standard est le suivant :

1. Le client utilise une méthode pour la connexion et l'authentification.

Chaque service Web comporte un ensemble de méthodes de connexion. Les applications clientes peuvent utiliser plusieurs méthodes de connexion pour l'authentification. Par exemple, la méthode *login* utilise les mêmes paramètres que la fenêtre de connexion : ID d'utilisateur, Mot de passe et Unité business.

Pour plus d'informations sur les paramètres des méthodes, notamment sur les signatures, consultez les sources suivantes :

- [La documentation relative à l'API des services Web](#) (page 172)
- L'interface d'administration SOAP pour déployer ou annuler le déploiement des services Web

2. Le système de catalogues authentifie l'utilisateur et détermine son rôle.

Les appels de méthode suivants fonctionnent dans le cadre établi par les droits d'accès de l'utilisateur, comme si l'utilisateur avait accédé à l'IUG.

3. Le client effectue les tâches suivantes :

- Indique l'état du service appelé.
- Indique le nom de méthode et les paramètres correspondants avant d'initialiser l'appel de procédure à distance.
- Vérifie le fichier WSDL à la recherche de ces informations, si elles ne sont pas connues.

Généralement, le client dispose déjà de ces informations.

4. Le service Web renvoie un ID de session. Cet ID de session est un paramètre requis que le client utilise pour les appels de service Web restants. Dans la mesure où le protocole de transport sous-jacent peut être de type HTTP ou non, l'authentification utilise un service Web de connexion courant.

Vous pouvez partager l'ID de session sur tous les services Web. Par exemple, vous pouvez utiliser la méthode `UserService login` pour obtenir un ID de session, et l'utiliser dans un appel vers une méthode de service Web d'unité business.

5. Cette session est terminée dans l'un des cas suivants :
 - Le client appelle la méthode de service Web `logout`.

Lorsque vous n'avez plus besoin d'un ID de session, vous appelez le service Web `logout` pour mettre fin à la session et annuler la validation de l'ID de session. Une telle gestion efficace des sessions vous permet d'obtenir les meilleures performances.
 - Le client est inactif sur une période supérieure à la valeur du délai d'expiration de la session.

Le client peut utiliser l'ID de session plusieurs fois au cours de la période d'expiration. Si la session expire, l'ID devient non valide.

Pour modifier la valeur du délai d'expiration, procédez à la mise à jour du paramètre de configuration d'administration nommé Paramètres par défaut de l'utilisateur : Délai de la session (en minutes).

Remarque : Pour consulter les instructions relatives à la modification des paramètres de configuration, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Utilisation d'un programme Java pour appeler un service Web

Vous devez utiliser un programme Java pour appeler chaque service Web CA Service Catalog, lorsque vous [appelez des services Web avec un client Java](#) (page 173).

1. Examinez les spécifications Java suivantes, qui sont utilisées dans cet exemple. Les spécifications que vous utilisez dans vos appels varient, en fonction de vos besoins et de vos objectifs.
 - Classe `axisTester`

Cette classe récupère un tableau de beans Java contenant les comptes de l'unité business Ventes.
 - Nom de serveur : `prod123`
 - Numéro de port : `8080`

2. Examinez les spécifications de paramètre suivantes, qui sont utilisées dans cet exemple. Les spécifications que vous utilisez dans vos appels varient, en fonction de vos besoins et de vos objectifs.
 - Service Web : AccountService
 - URN : urn:usmAccountService
 - Méthode : getAccountsOfBusinessUnit
 - Paramètres d'entrée : sessionID, businessunitid
 - Paramètres de sortie : matrice de beans de compte
3. Examinez les exemples de programmes :
 - [Exemple de récupération d'un tableau de beans Java](#) (page 182)
 - [Exemple d'appel via un port HTTPS](#) (page 184)
4. Utilisez les exemples de programmes pour créer vos propres programmes.

Exemple de récupération d'un tableau de beans Java

Cet exemple illustre l'utilisation d'un programme Java pour appeler un service Web CA Service Catalog . Dans cet exemple, la classe axisTester récupère un tableau de beans Java contenant les comptes de l'unité business CA. Vous pouvez utiliser cet exemple en tant que modèle.

```
import java.io.*;

import java.util.*;

public class axisTester {

public static void main(String [] args) throws Exception {

try

{

// Construct the endpoint for calling the Account WebService
java.net.URL endpoint = new
java.net.URL("http://prod123:8080/usm/services/AccountService");

// Call the Locator that implements the AccountService interface.
testing.soap.AccountServiceImplService service = new
testing.soap.AccountServiceImplServiceLocator();
// Use the service to get a Stub to the AccountService
testing.soap.AccountServiceSoapBindingStub fib =
(testing.soap.AccountServiceSoapBindingStub)service.getAccountService(endpoint);
```

```
// Log into the web service to get a session ID.
// loginID : The LoginID of the user(for example, spadmin).
// password : The User Password (for example, spadmin).
// bu : The business unit to which the user wants to log in (for example, CA)
// sessionID: handle to the session used for calling the other methods.
// The session ID can be used with any of the web services.
//String sessionID = fib.logIn(<loginID>,<password>,<domain>);
String sessionID = fib.logIn(spadmin,spadmin,CA);
// Using the sessionID the stub calls the method getAccountsOfBusinessUnit
// businessunitid: the ID for the business unit for which the accounts are to be
retrieved (for example, "Sales")
//Account[] retAccounts =
//fib.getAccountsOfBusinessUnit(sessionID,<businessunitid>);
Account[] retAccounts =
fib.getAccountsOfBusinessUnit(sessionID,Ventes);
for(int i = 0; i < retAccounts.length; i++)
{
System.out.println("value of AccountID = " + retAccounts[i].getAccountID());
System.out.println("value of AccountLabel = " + retAccounts[i].getAccountLabel());
}
// Log out. This terminates the session
fib.logout(sessionID);
}catch(Exception e)
{
System.out.println("Throwing exception" + e.getMessage());
}
}
}
```

Exemple d'appel via un port HTTPS

Cet exemple illustre l'utilisation d'un programme Java pour appeler un service CA Service Catalog bcsn via un port HTTPS. Vous pouvez utiliser cet exemple en tant que modèle.

Important : Si le port HTTPS est utilisé par Composant de catalogue, utilisez l'emplacement de magasin de clés et le mot de passe dans l'appel, comme illustré dans cet exemple.

```
package testing.soap;

public class axisTest {
    public static void main(String [] args) throws Exception {
        try
        {
            // constructing the endpoint for calling the Account WebService
            java.net.URL endpoint= new
            java.net.URL("https://<nom_hôte>:<numéro_port_HTTPS>/usm/services/AccountService"
            );

            System.setProperty("javax.net.ssl.trustStore",
            <emplacement_stockage_de_clés>);
            // Eg: <emplacement_stockage_de_clés> =
            // "C:\\j2sdk1.4.2_05\\jre\\lib\\security\\keystore"

            System.setProperty("javax.net.ssl.trustPass",<mot_de_passe_stockage_de_clés>);
            // Eg: <mot_de_passe_stockage_de_clés> = "changeit"
            //calling the Locator which implements the Account WebService interface.
            testing.soap.AccountServiceImplService service = new

            testing.soap.AccountServiceImplServiceLocator();

            // Now use the service to get a Stub to the Account WebService

            testing.soap.AccountServiceSoapBindingStub fib =
            (AccountServiceSoapBindingStub)service.getAccountService(endpoint);
            // The initial call for logging into the webservice.
            // loginID : The LoginID of the user(Eg: spadmin).
            // password : The User Password.
            // domain : The businessunit which the user wants to logIn to (Eg: ca.com.)This
            is optional and if the value is null the default domain in taken.
            // sessionID: handle to the user used for calling the other methods.
            // This is used for single sign on to other webservices.

            String sessionID = fib.logIn(<username>,<password>,<businessunit id>);

            // using the sessionID the stub calls the method getAccounts of BusinessUnit
            // businessunitid : the id of BU for which the user wants to extract the accounts
            //for.
```



```
Account[] retAccounts = fib.getAccountsOfBusinessUnit(sessionID,<businessunit
id>);
    for(int i =0; i< retAccounts.length;i++)
    {
        System.out.println("value of AccountID = " +retAccounts[i].getAccountID());
        System.out.println("value of AccountLabel = "
+retAccounts[i].getAccountLabel());
    }
    // logging out: This erases the session of the user Logged In.
    fib.logout(sessionID);
    }catch(Exception e)
    {
        System.out.println("Throwing exception" +e.getMessage());
```

Utilisation d'un programme JavaScript pour appeler un service Web

Les développeurs peuvent accéder à des services Web directement via des programmes JavaScript. Cette possibilité permet aux programmeurs Web et aux administrateurs système d'invoquer des méthodes à distance, via DHTML ou un hôte de script Windows. La possibilité d'appeler des services Web via un script côté client fournit aux développeurs Web une plus grande flexibilité pour créer des sites Web dynamiques.

Pour utiliser un programme JavaScript pour appeler un service Web :

1. Examinez les exemples de fichiers suivants et utilisez-les comme modèles pour créer vos propres programmes. Ces fichiers se trouvent dans le répertoire %USM_HOME%\ view\webapps\usm\admin :
 - soapTest_index.html
 - soapTest_bottom.html
 - soapTest.html, qui contient le code JavaScript pour appeler un service Web

Les exemples de fichier fournissent un exemple de page Web HTML qui obtient la liste de tous les comptes d'une unité business, à l'aide d'appels de méthode synchrone.

Remarque : Un rejet des connexions HTTP et Internet peut se produire. C'est pourquoi les exemples de fichiers considèrent les appels de méthode synchrone et asynchrone. Lorsque vous utilisez des appels asynchrones, le navigateur Web ne se verrouille pas au cours des appels et répond aux entrées de l'utilisateur.

2. Ouvrez le fichier soapTest_index.html dans votre navigateur.

Le texte du fichier s'affiche dans votre navigateur.

3. Remplissez les champs et exécutez le fichier.

Le fichier est exécuté et le service Web est appelé. La page crée dynamiquement un tableau HTML avec la liste des comptes.

Vous avez utilisé des programmes JavaScript pour appeler des services Web.

Ajout de pièces jointes aux demandes

Le service Web addRequestAttachmentWithPath offre les avantages suivants :

- Un mécanisme automatisé, efficace, cohérent et fiable pour l'ajout de pièces jointes aux demandes
- Des améliorations significatives par rapport aux services Web ou aux méthodes manuelles antérieures

Vous pouvez utiliser les options suivantes pour ajouter des pièces jointes à des demandes :

- [Ajout de pièces jointes stockées par CA Service Catalog](#) (page 187)
- [Ajout de pièces jointes stockées par WEBDAV](#) (page 189)
- [Ajout de pièces jointes à l'aide d'un chemin d'accès absolu](#) (page 190)

Ajout de pièces jointes stockées par CA Service Catalog

Vous pouvez si vous le souhaitez, joindre des fichiers aux demandes lorsque les fichiers sont stockés à l'aide de la fonctionnalité Gestion des documents de CA Service Catalog. Pour cela, procédez comme suit :

1. Activez la fonctionnalité Gestion des documents.
2. Ajoutez le fichier en pièce jointe.

Activation de la fonctionnalité Gestion des documents

Effectuez cette procédure une seule fois.

Procédez comme suit:

1. Dans CA EEM, désactivez les politiques suivantes :
ACL_deprecated_features_launchpads et ACL_deprecated_features_guinode.

Remarque : Pour obtenir des instructions sur la désactivation des politiques dans CA EEM, consultez la documentation CA EEM.

2. Redémarrez CA Service Catalog.
3. Vérifiez que le menu Accueil, Documents est activé.

Remarque : Les options de menu suivantes sont également activées lorsque vous désactivez les politiques de CA EEM : Accueil, Rapports, ainsi qu'Affichage des données hors ligne et Dispositions hors ligne sous Administration, Générateur de rapports.

Vous avez activé la fonctionnalité Gestion des documents.

Ajout du fichier en pièce jointe

Suivez cette procédure chaque fois que vous voulez joindre un fichier à une demande à l'aide des services Web.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Documents et chargez le fichier que vous voulez ajouter en tant que pièce jointe.
2. Appelez les services Web qui utilisent `addRequestAttachmentWithPath` et transférez les valeurs que vous voulez aux paramètres d'entrée.

Utilisez le format suivant pour le paramètre `attachmentPath` :

```
http://nom_utilisateur:mot_passe@nom_ordinateur:port/usm/documents/chemin_accès
```

nom_utilisateur et mot_passe

Indique le nom et le mot de passe de l'utilisateur qui a chargé les documents. Dans le cas contraire, indique un utilisateur disposant du rôle Administrateur de livraison de services.

chemin_accès

Spécifie le chemin d'accès au sous-dossier (sous le dossier Documents) du fichier chargé, y compris son extension.

Vous avez ajouté des fichiers en pièces jointes à des demandes.

exemples

L'exemple suivant permet de joindre un fichier à partir du dossier Documents :

```
http://spadmin:spadmin@computer-abc:8080/usm/documents/test.txt
```

L'exemple suivant permet de joindre un fichier à partir d'un sous-dossier du dossier Documents :

```
http://spadmin:spadmin@computer-xyz:8080/usm/documents/WSAttachments/test.txt
```

Ajout de pièces jointes stockées par WEBDAV

Vous pouvez attacher des fichiers à des demandes lorsque les fichiers sont stockés à l'aide d'une implémentation tierce de WEBDAV. Un exemple de WEBDAV est Microsoft Internet Information Server (IIS). Pour cela, procédez comme suit :

1. Activez la fonctionnalité WEBDAV.
2. Ajoutez le fichier en pièce jointe.

Activation de la fonctionnalité WEBDAV

Effectuez cette procédure une seule fois.

Procédez comme suit:

1. Modifiez la section suivante dans le fichier web.xml :

```
<init-param>
  <!-- web dav is disabled as of 12.8 to enable change the flag and
  restart -->
  <param-name>disableWebDav</param-name>
  <param-value>true</param-value>
</init-param>
```

2. Remplacez la valeur du paramètre WebDav *true* par *false*.
3. Redémarrez CA Service Catalog.

Vous avez activé la fonctionnalité WEBDAV.

Ajout du fichier en pièce jointe

Suivez cette procédure chaque fois que vous voulez joindre un fichier à une demande à l'aide d'une fonctionnalité WEBDAV.

Procédez comme suit:

1. Transférez l'URL HTTP de la pièce jointe.
2. Appelez les services Web qui utilisent `addRequestAttachmentWithPath`, puis transmettez les valeurs appropriées au paramètre d'entrée.
3. Utilisez le format suivant pour le paramètre `attachmentPath` :

`http://nom_ordinateur/nom_dossier_web_partagé/nom_fichier`
nom_ordinateur

Spécifie le nom de l'ordinateur à partir duquel vous ajoutez les pièces jointes.

nom_dossier_web_partagé

Indique le nom du nouveau dossier.

nom_fichier

Spécifie le nom de fichier de la pièce jointe, y compris l'extension par exemple, `test.txt`.

Vous avez ajouté des pièces jointes stockées à l'aide d'une implémentation tierce de WEBDAV.

Ajout de pièces jointes à l'aide d'un chemin d'accès absolu

Vous pouvez également joindre des fichiers à des demandes à l'aide du chemin d'accès absolu au fichier.

Procédez comme suit:

1. Vérifiez que la pièce jointe est stockée sur l'ordinateur CA Service Catalog. Le cas échéant, copiez ou déplacez la pièce jointe.
2. Appelez les services Web qui utilisent `addRequestAttachmentWithPath` et transférez les valeurs que vous voulez aux paramètres d'entrée. Transférez le chemin d'accès absolu de la pièce jointe, par exemple `C:\\TEST\\test.txt`.

Vous avez joint le fichier à l'aide d'un chemin d'accès absolu.

Chapitre 7: Création et mise à jour des services

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Composant de catalogue](#) (page 192)

[Gestion de services](#) (page 193)

[Groupes d'options de services](#) (page 221)

[Options de service et éléments d'option de service](#) (page 231)

[Création d'un service simple](#) (page 254)

[SLA d'une demande et calendriers](#) (page 267)

Composant de catalogue

En tant qu'administrateur, vous utilisez le Composant de catalogue pour créer un catalogue de services afin d'administrer et de fournir un accès aux services. Vous créez et mettez à jour les services dans ce catalogue.

Le catalogue de services comprend des services, organisés selon une structure de dossiers, disponibles pour toutes les unités business ou pour une seule unité business. Les services consistent en un ou plusieurs groupes d'options de service pour des services informatiques, et peuvent inclure le matériel, les logiciels, l'intégration des nouveaux embauchés et les réservations de ressources physiques ou virtuelles temporaires. Vous pouvez éventuellement utiliser Composant de comptabilité pour spécifier des [frais](#) (page 524) pour chaque service.

Vous gérez et configurez des services avec Composant de catalogue en fonction des catégories suivantes :

- [Services](#) (page 193)

Ajouter, modifier ou supprimer des services et des dossiers

Remarque : L'interface utilisateur du produit et les utilitaires de ligne de commande utilisent de façon interchangeable les termes *offres*, *offres de service* et *services*. Le terme *services* est utilisé dans toute la documentation.

- [Groupes d'options de service](#) (page 221)

Ajouter, modifier ou supprimer les composants des services du catalogue

- [Éléments d'option de service](#) (page 231)

Ajouter, modifier ou supprimer les détails de ces composants

- [SLA d'une demande et calendriers](#) (page 267)

Gérer les accords sur les niveaux de service pour des services

- [Concepteur de formulaires](#) (page 294)

Créer et gérer des formulaires pour les utiliser avec des services

- Association d'éléments de configuration de CA CMDB

Associer des services à des éléments de configuration de CA CMDB

- Configuration

Gestion des paramètres de configuration de Composant de catalogue

Remarque : Pour plus d'informations sur les paramètres de configuration de Composant de catalogue, consultez le *Manuel d'implémentation*. Pour plus d'informations sur la configuration de l'association d'éléments de configuration de CA CMDB, consultez le *Manuel d'intégration*.

Gestion de services

L'onglet Offres de service de la page Catalogue répertorie tous les services, organisés dans des dossiers de façon hiérarchique par catégorie. Chaque unité business peut avoir son propre catalogue de services. De même, une unité business peut utiliser le catalogue d'une unité business parente, y compris l'unité fournisseur de services (niveau supérieur).

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes pour gérer les services :

- [Modifier l'unité business](#) (page 194)
- Opérations de base, comme la création, la mise à jour, la copie, la suppression et la définition d'autorisations pour les services et les dossiers :
 - [Gestion des services](#) (page 194)
 - [Gestion des dossiers](#) (page 205)
- Opérations avancées
 - [Définir des services proposés](#) (page 211)
 - [Définir les dépendances du service](#) (page 213)
 - Vérifier et configurer [l'héritage de service et de dossier](#) (page 209)
 - [Définir un service](#) (page 215)
- Autres opérations avancées
 - Vérifier les [seuils pour les SLA de qualité de service](#) (page 217) et [définir ces seuils pour les rapports d'exécution de la demande](#) (page 218)
 - [Utiliser un service comme modèle](#) (page 219)

Modification de l'unité business

Par défaut, vous voyez le catalogue de l'unité business à laquelle vous vous êtes connecté. Si votre [rôle](#) (page 133) l'autorise, vous pouvez passer à une autre unité business pour accéder à son catalogue au lieu du catalogue de votre unité business actuelle.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
La page Services s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés hiérarchiquement selon les catégories.
2. Cliquez sur Modifier l'unité business.
La fenêtre Rechercher l'unité business s'affiche.
3. Utilisez les icônes Développer et Réduire pour naviguer dans l'arborescence des unités business, ou utilisez les critères de sélection et l'option Rechercher pour localiser l'unité business requise.
Remarque : La liste inclut uniquement les unités business permises par le rôle de l'utilisateur.
4. Dans l'arborescence, sélectionnez le nom de l'unité business.
La fenêtre se ferme et le catalogue de cette unité business est ajouté à l'affichage.

Vous avez modifié une unité business.

Gestion des services

Un service est l'ensemble du matériel, des logiciels ou d'autres ressources que les utilisateurs demandent à partir du catalogue. Vous créez un service pour grouper un ou plusieurs groupes d'options de service dans un service unique. Vous *gérez* des services en fonction de vos besoins. *Gérer* ici signifie créer, copier, modifier, supprimer, annuler, etc.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Services s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés de façon hiérarchique par catégorie.
2. Développez l'arborescence et sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez gérer des services.
Remarque : Pour ajouter un dossier au niveau supérieur (dossier racine), cliquez sur Ajouter et nommez le nouveau dossier.

3. Effectuez l'une des actions suivantes dans le dossier sélectionné :
- Créez un service en cliquant sur Ajouter et en nommant le nouveau service. Passez à l'étape suivante.
 - Modifiez un service en le sélectionnant et en mettant ses champs à jour. Passez à l'étape suivante.
 - Copiez un service *avec ou sans héritage* (page 209), comme suit :
Sélectionnez le service et cliquez sur Copier.
Spécifiez *le* contenu à inclure dans la copie :
 - Tous les groupes d'options de service associés (préférés)
 - Uniquement le service, *sans* les groupes d'options de service (essentiellement à des fins de rétrocompatibilité avec les versions antérieures du produit)Développez l'arborescence et sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez coller le service copié.
Cliquez sur l'icône Coller ou l'icône Coller en tant qu'élément hérité.
Le dossier, ainsi que ses dossiers et services enfants, ou le service est collé à l'emplacement choisi.
Les services hérités sont nommés "Hérité du *service parent*". Lorsque le service parent est mis à jour, les mêmes mises à jour sont apportées automatiquement au service enfant.
 - Coupez-collez un service, comme suit : sélectionnez le service et cliquez sur Couper. Développez l'arborescence au nouvel emplacement, puis cliquez sur Coller.
Le service passe de son ancien emplacement (là où vous l'avez coupé) à son nouvel emplacement (là où vous l'avez collé).
- Remarque :** Pour coller le service copié au niveau supérieur (dossier racine), cliquez sur le dossier racine et cliquez sur Coller.

- Supprimez un service en le sélectionnant et en cliquant sur l'icône Supprimer. Avant de confirmer la suppression, passez en revue les [effets de suppression d'un service](#) (page 204).

Important : La suppression est permanente. Vous ne pouvez *pas* récupérer les services supprimés.

Effectuez l'une des actions suivantes *si* le service que vous voulez supprimer contient des services hérités (enfants).

- Supprimez le service hérité.
- Annulez l'héritage en modifiant le service hérité.

Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer de service ou de dossier qui contient des services ou des dossiers hérités.

Vous avez supprimé un service.

- Annulez un service en le sélectionnant et en définissant le champ Date d'annulation dans l'onglet Détails.

Avant de confirmer l'annulation, passez en revue les [effets de suppression d'un service](#) (page 204). L'annulation d'un service a les mêmes effets que la suppression d'un service sur les demandes qui y sont associées.

Vous avez annulé un service.

4. Renseignez les [champs de l'onglet Détails](#) (page 197) pour le service.

Remarque : Cette étape et les étapes restantes s'appliquent *uniquement* si vous ajoutez ou si vous mettez à jour un service.

Vos spécifications sont enregistrées.

5. [Définissez le service](#) (page 215) en cliquant sur l'onglet Définition et en spécifiant les groupes d'options de service et les options de service à inclure dans le service.

Après avoir défini le service, les utilisateurs peuvent le demander ou y souscrire.

6. Cliquez sur l'onglet Autorisations, puis définissez les autorisations pour le service.

Chaque rôle et groupe (le cas échéant) reçoit les droits d'accès que vous spécifiez au nouveau service.

Si un rôle ou un groupe a l'autorisation d'accéder au dossier, les utilisateurs associés peuvent effectuer les actions suivantes :

- Afficher le service dans le catalogue.
- Afficher et demander le service ou y souscrire
- Accéder à ce service par le biais de recherches et d'appels de service Web

Inversement, si un rôle ou le groupe n'a pas l'autorisation d'accéder au service, les utilisateurs associés ne possèdent pas ces droits.

7. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet Offres associées, puis effectuez les tâches suivantes :
 - Passez en revue [l'héritage du service et des dossiers](#) (page 209). Spécifiez des services supplémentaires à hériter (inclure) avec ce service.
 - Passez en revue [les dépendances du service](#) (page 213).
 - [Définissez des dépendances](#) (page 213) pour ce service, le cas échéant.Le système enregistre vos paramètres.
8. (Facultatif) [Définissez les services proposés et associés](#) (page 211).

Vous avez géré le service.

Onglet Détails du service

Lorsque vous [ajoutez ou modifiez un service](#) (page 194), vous renseignez les champs situés dans l'onglet Détails pour le service.

Les champs suivants de l'onglet Détails relatif à un nouveau service doivent faire l'objet d'une explication.

Image

Affecte une image à un service.

Cliquez sur l'image existante pour sélectionner la nouvelle image à partir du dossier USM_HOME\FileStore\images\offerings.

Important : Le nom du dossier *FileStore* est sensible à la casse. Par conséquent, utilisez la casse appropriée dans les chemins d'accès et toutes autres références de programme.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration du référentiel de fichiers, consultez le *Manuel d'implémentation*.

La taille d'une image ne doit pas excéder 48 x 48 pixels. Toutefois, la taille d'une image pour un service proposé est fixée à 32 x 32 pixels. Par conséquent, l'image est réduite ou agrandie à 32 x 32 pixels, indépendamment de sa taille d'origine.

Si vous prévoyez de faire de ce service un [service proposé](#) (page 211), assurez-vous que l'image est lisible lors de son affichage au format 32 x 32 pixels. Vérifiez également que la taille des images est compatible, si vous ajoutez des images pour plusieurs services dans le même dossier, et que les images se mélangent et forment une disposition équilibrée qui s'aligne avec l'en-tête de l'élément proposé.

ID du service

(En lecture seule) Spécifie l'ID d'objet du service.

Vous spécifiez parfois explicitement des ID d'objet, par exemple, dans le cadre d'une importation ou d'une exportation d'objets à l'aide d'ixutil ou de packs de contenu.

Champs Nom et Description

Spécifiez le nom et la description du service pour les utilisateurs du catalogue. Vous pouvez éventuellement localiser ces champs pour l'utilisation dans un catalogue multilingue.

Code

Spécifie le texte correspondant au code du produit, au code de souscription, au numéro de référence de stock ou à toute autre valeur applicable.

Infos d'URL

Spécifie une URL externe pour obtenir plus d'informations sur le service. Par exemple, un service de nouvel ordinateur portable peut inclure l'URL de la page de spécifications du fabricant pour l'ordinateur portable.

Champs de date

Les dates et les heures que vous affichez et que vous spécifiez sont établies d'après le fuseau horaire du serveur CA Service Catalog, qui peut différer de votre heure locale.

Les dates que vous entrez dans les champs Date de disponibilité, Limite de disponibilité et Date d'annulation influent sur la disponibilité du service aux utilisateurs du catalogue. Les modifications que vous apportez à ces champs prennent effet immédiatement.

Les champs de date suivants requièrent des explications supplémentaires :

Limite de disponibilité

Indique la date à partir de laquelle les utilisateurs du catalogue ne peuvent *plus* demander le service, ou y souscrire.

Date d'annulation

Spécifie la date d'annulation pour toutes les demandes concernant ce service et pour tous les comptes ayant une souscription à ce service.

A cette date, ces souscriptions et ces demandes sont annulées. Les demandes et les souscriptions qui sont en cours sont annulées immédiatement.

Heure ouvrable

Spécifiez les [heures ouvrables](#) (page 270) pour le service. Les heures ouvrables sont les jours et les moments de service régulièrement planifiés, par exemple, du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 17 h 00. Les heures ouvrables s'appliquent uniquement lorsque vous utilisez les [SLA d'une demande](#) (page 268) afin de faciliter l'évaluation de la disponibilité d'un service.

Cliquez sur le lien pour rechercher une spécification d'heure ouvrable existante et joignez-la à ce service.

Calendrier d'interruptions

Spécifiez le [calendrier d'interruptions](#) (page 269) pour le service. Le calendrier d'interruptions spécifie les jours, les dates et les heures durant lesquels le service n'est pas disponible, par exemple les week-ends, les vacances et les interruptions uniques. Les calendriers d'interruption s'appliquent uniquement lorsque vous utilisez les [SLA d'une demande](#) (page 268) pour faciliter l'évaluation de la disponibilité d'un service.

Cliquez sur le lien pour rechercher un calendrier d'interruption existant et le joindre à ce service.

Méthode de demande d'utilisateur

Spécifie si les utilisateurs demandent le service à l'aide de la méthode de soumission en un clic ou à l'aide d'un panier d'achat.

Soumission en un clic

Permet aux utilisateurs de demander le service, à l'aide d'un clic, sans panier d'achat. Cette méthode soumet une demande autonome pour le service.

La méthode de soumission en un clic convient aux services métier et personnel internes à une organisation qui ne sont *pas* associés aux achats. Les exemples incluent des services pour l'ajout de nouveaux employés et pour la configuration ou l'accès à des machines virtuelles ou à des partages de fichiers.

Lorsque vous utilisez la méthode de soumission en un clic pour un service, les utilisateurs ne peuvent pas l'inclure dans la même demande que pour d'autres services.

Panier

Permet aux utilisateurs de demander ce service en l'ajoutant à un panier. Le panier peut inclure plusieurs services. L'utilisateur termine ses achats, vérifie son panier et le soumet. Cette méthode convient aux services qui sont associés à des achats effectués sur Internet (commerce électronique), généralement des demandes d'approvisionnement. Les exemples incluent des demandes pour des nouveaux composants matériels ou logiciels.

Un utilisateur du catalogue qui a ajouté des services à un panier, mais qui n'a pas soumis le panier peut demander qu'un service soit configuré pour la soumission en un clic. La demande pour le service de soumission en un clic est soumise immédiatement sous forme de demande autonome distincte, et le panier n'est pas affecté.

Processus d'approbation

Spécifie le processus d'approbation à utiliser pour le service lorsqu'un utilisateur le demande.

Remarque : Ce paramètre d'approbation ne s'applique *pas* aux souscriptions.

Sélectionnez l'*une* des options suivantes.

Processus d'approbation du système

Utilise les options suivantes afin de déterminer si la demande de service requiert une approbation supplémentaire :

- Le niveau d'autorisation de l'utilisateur demandant le service
- Le niveau d'approbation du service

Si le niveau d'autorisation de l'utilisateur est inférieur au niveau d'approbation du service, une approbation supplémentaire est requise. Dans ce cas, le système de catalogues effectue les tâches suivantes :

- Il charge le gestionnaire de l'utilisateur d'approuver la demande,
- puis place la demande dans sa file d'attente Demandes en attente d'une action.

Ce processus se répète jusqu'à ce que le niveau d'autorisation de l'approuvateur soit égal ou supérieur au niveau d'approbation du service.

Aucune approbation

Le service est automatiquement approuvé.

Processus d'approbation en fonction du flux de travaux

Un processus CA Process Automation est utilisé pour déterminer le processus d'approbation.

Le processus inclut la logique business afin de déterminer l'approbateur et le nombre de niveaux d'approbation. CA Service Catalog fournit des exemples de processus, notamment les processus par défaut pour les niveaux uniques d'approbation du gestionnaire.

Pour tous les services, si vous utilisez ce processus d'approbation avec un processus CA Process Automation, vous pouvez éventuellement utiliser des [politiques](#) (page 593). Dans ce cas, le processus d'approbation se poursuit de la même façon que le processus d'approbation axé sur les politiques, sauf comme suit :

- Le processus d'approbation axé sur le flux de travaux utilise le moteur de flux de travaux CA Process Automation afin d'évaluer et d'implémenter des politiques.
- Le processus d'approbation axé sur les politiques utilise le moteur de politique de catalogue afin d'évaluer et d'implémenter des politiques. Ce moteur étant interne, cette option est généralement plus efficace pour un processus d'approbation qui utilise des politiques.

Vérifiez que les [règles et les actions sont activées](#) (page 663) pour l'option que vous spécifiez.

Processus d'approbation en fonction des politiques

Utilisez des [politiques](#) (page 593) afin de déterminer le processus d'approbation pour des demandes. Vous spécifiez des conditions dans des politiques, d'après les attributs des options de service, les services, les éléments demandés, les utilisateurs, etc. Si une politique est active et qu'une demande soumise remplit la condition de la politique, les utilisateurs (destinataires) nommés dans la politique reçoivent une demande en attente d'action pour approuver, rejeter ou exécuter une option de service, un service ou une demande.

L'approbation par politiques et l'approbation du système utilisent quelques termes communs. Par exemple, dans les deux cas, le *niveau d'approbation* renvoie à l'autorité d'un approbateur en termes de nombres : plus le nombre est grand, plus l'autorité de l'approbateur est élevée. Toutefois, dans le cas de l'approbation par politiques, l'administrateur affecte chaque approbateur et niveau d'autorité de façon unique, sans relation avec l'approbation de système.

Si une politique ne s'applique pas à une demande, le système de catalogues utilise le flux d'approbation défini dans le processus d'approbation basé sur le flux de travaux. Vous utilisez, par exemple, le processus d'approbation de flux de travaux prédéfini et aucune politique d'exemple prédéfinie ne s'applique à une demande en attente d'action. Dans ce cas, le système de catalogues affecte la demande en attente d'action au responsable de l'utilisateur bénéficiaire. Si l'utilisateur n'a aucun responsable, le système affecte cette demande à l'utilisateur par défaut spécifié dans l'option Utilisateur par défaut pour les actions de demande dans la configuration du catalogue.

Niveau d'approbation

Détermine le niveau d'autorisation de l'approbateur requis pour le service : Niveau 0, Niveau 10, Niveau 20, etc. Spécifiez ces valeurs en fonction des politiques et des besoins de votre organisation.

Spécifiez ces valeurs de manière logique et cohérente pour confirmer les opérations d'approbation dans votre organisation.

Remarque : Ce paramètre s'applique *uniquement* si vous spécifiez Processus d'approbation du système ou Processus d'approbation poussé par le flux de travaux dans le champ Processus d'approbation.

Type de sélection

Spécifie le nombre de fois qu'un compte ou un utilisateur peut demander le service, ou y souscrire.

Sélectionnez l'*une* des options suivantes.

- Non sélectionnable (aucune)
- Sélection unique (une fois seulement)
- Sélection multiple (plusieurs fois)

Statut d'approbation

Spécifie le statut des éléments de demande dans le service une fois que celui-ci est approuvé. Sélectionnez l'*une* des options suivantes.

- Exécuté
- En attente d'exécution

L'utilisation de En attente d'exécution vous permet de spécifier des processus de flux de travaux qui affectent les tâches supplémentaires pour exécuter la demande, si nécessaire.

Remarque : Ce paramètre s'applique *uniquement* si vous spécifiez Processus d'approbation du système ou Aucune approbation dans le champ Processus d'approbation.

Trier par

Permet d'organiser les groupes d'options de service affichés par l'utilisateur en fonction de la catégorie sélectionnée.

Les catégories incluent : Nom, Type de sélection, Code, Date de création et Aucun(e). Vous pouvez également sélectionner la catégorie Personnalisé (utiliser le numéro de tri). Cette option utilise le champ Numéro de tri dans les détails du groupe d'options de service.

Numéro de tri

Permet de trier le service en fonction de la valeur que vous spécifiez.

Remarque : Ce champ s'applique *uniquement* lorsque le dossier parent contient une valeur Personnalisé (utiliser le numéro de tri) dans le champ Trier par.

Effets relatifs à la suppression d'un service

La suppression de dossiers ou de services affecte les souscriptions et les demandes pour les services supprimés, comme suit :

Souscriptions

Le compte qui a souscrit le service supprimé ne contient ou ne répertorie plus ce service.

Demandes

Le statut des options de service demandées pour le compte est modifié en fonction de leur statut d'origine, de la manière suivante :

Statut original

Non soumis

Soumis, un statut d'approbation, un statut d'exécution, En attente d'affectation des ressources ou Ressource affectées

Terminé

En attente d'annulation ou Annulé

Nouvel statut

Le service est supprimé de la demande.

Le service et ses options sont définis sur Annulé.

Le statut d'annulation par défaut si Composant de comptabilité est installé (En attente d'annulation ou Annuler) ;
Annulé si Composant de comptabilité n'est *pas* installé.

Statut identique au statut original

Gestion des dossiers

Les services existent dans une structure de répertoires. Vous pouvez *gérer* la structure de répertoires prédéfinie en fonction de vos besoins. *Gérer* ici signifie créer, copier, supprimer et déplacer.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Services s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés de façon hiérarchique par catégorie.
2. Développez l'arborescence et sélectionnez le dossier que vous souhaitez gérer.
Remarque : Pour ajouter un dossier au niveau supérieur (dossier racine), cliquez sur Ajouter et nommez le nouveau dossier.
3. Effectuez l'une des actions suivantes dans le dossier sélectionné :
 - Créez un dossier en cliquant sur Ajouter et en nommant le nouveau dossier. Passez à l'étape suivante.
 - Modifiez un dossier en le sélectionnant et en mettant ses champs à jour. Passez à l'étape suivante.
 - Copiez un dossier *avec ou sans héritage* (page 209), comme suit :
Sélectionnez le dossier, puis cliquez sur Copier.
Spécifiez *le* contenu à inclure dans la copie :
 - Tous les groupes d'options de service associés
 - Uniquement les liens vers ces groupes d'options de serviceDéveloppez l'arborescence, puis sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez coller le dossier copié.
Cliquez sur l'icône Coller ou l'icône Coller en tant qu'élément hérité.
Le dossier, ainsi que ses dossiers et services enfants, ou le service est collé à l'emplacement choisi.
Les dossiers hérités sont nommés "Hérité du dossier parent". Lorsque les dossiers parents ou les services sont mis à jour, les mêmes mises à jour sont apportées automatiquement aux dossiers ou aux services enfants.
 - Coupez-collez un dossier, comme suit : sélectionnez le dossier et cliquez sur Couper. Développez l'arborescence au nouvel emplacement, puis cliquez sur Coller.
Le dossier passe de son ancien emplacement (là où vous l'avez coupé) à son nouvel emplacement (là où vous l'avez collé).
Remarque : Pour coller le service copié au niveau supérieur (dossier racine), cliquez sur le dossier racine et cliquez sur Coller.

- Supprimez un dossier en le sélectionnant et en cliquant sur l'icône Supprimer.

Important : La suppression est permanente. Vous ne pouvez *pas* récupérer les dossiers supprimés.

La suppression du dossier supprime tous les services qu'il contient. Avant de confirmer la suppression, passez en revue les [effets de suppression d'un service](#) (page 204).

Effectuez l'une des actions suivantes si le dossier que vous voulez supprimer contient des services hérités.

- Supprimez le service enfant hérité.
- Annulez l'héritage en modifiant le service enfant hérité.

Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer de service ou de dossier qui contient des services ou des dossiers hérités.

Vous avez supprimé le dossier.

4. Renseignez les [champs de l'onglet Détails](#) (page 207) relatif au dossier.

Remarque : Cette étape et les étapes restantes s'appliquent uniquement si vous créez ou si vous mettez à jour un dossier.

Vos spécifications sont enregistrées.

5. Cliquez sur l'onglet Autorisations, puis définissez les autorisations pour le dossier.

Chaque rôle et groupe (le cas échéant) reçoit les droits d'accès que vous spécifiez au nouveau dossier.

Si un rôle ou un groupe a l'autorisation d'accéder au dossier, les utilisateurs associés peuvent effectuer les actions suivantes :

- Affichez les dossiers et ses sous-dossiers dans le catalogue.
- Affichez et demandez les services dans le dossier et ses sous-dossiers, et souscrivez-y.
- Accédez à ce dossier, à ses sous-dossiers et aux services associés par le biais de recherches et d'appels de service Web.

Inversement, si un rôle ou un groupe n'a pas l'autorisation d'accéder au dossier, les utilisateurs associés ne possèdent pas ces droits.

6. (Facultatif) Passez en revue les [services proposés](#) (page 211). Spécifiez tous les services de ce dossier à proposer dans le catalogue.

(Facultatif) Passez en revue [l'héritage du service et des dossiers](#) (page 209). Spécifiez des services supplémentaires à hériter (inclure) avec ce dossier.

Le système enregistre vos paramètres.

Vous avez ajouté ou mis à jour le service.

Onglet Détails d'un dossier

Lorsque vous [ajoutez ou modifiez un dossier](#) (page 205), vous renseignez les champs dans l'onglet Détails du dossier.

Les champs suivants dans l'onglet Détails du dossier requièrent des explications.

Image

Affecte une image à un dossier.

Cliquez sur l'image existante pour sélectionner la nouvelle image à partir du dossier `USM_HOME\FileStore\images\offerings`.

La taille maximum recommandée pour une image de dossier est de 48 x 48 pixels.

Important : Le nom du dossier *FileStore* est sensible à la casse. Par conséquent, utilisez la casse appropriée dans les chemins d'accès et toutes autres références de programme.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration du magasin de fichiers, consultez le *Manuel d'implémentation*.

ID de dossier

Spécifie l'ID d'objet de ce dossier.

Vous spécifiez parfois explicitement des ID d'objet, par exemple, dans le cadre d'une importation ou d'une exportation d'objets à l'aide d'ixutil ou de packs de contenu.

Champs de date

Les dates et les heures que vous affichez et que vous spécifiez sont établies d'après le fuseau horaire du serveur Composant de catalogue, qui peut différer de votre heure locale.

Les dates que vous entrez dans les champs Date de disponibilité, Limite de disponibilité et Délai avant annulation influent sur la disponibilité du dossier auprès des utilisateurs du catalogue. Les modifications que vous apportez à ces champs prennent effet immédiatement.

Les champs de date suivants requièrent des explications supplémentaires :

Limite de disponibilité

Spécifie la date lorsque le dossier et ses objets enfants deviennent indisponibles. Les utilisateurs du catalogue ne peuvent *plus* demander de service dans le dossier à cette date ni y souscrire.

Code

Spécifie le texte correspondant au code du produit, au code de souscription, au numéro de référence de stock ou à toute autre valeur applicable.

URL

Spécifie une URL qui fournit plus d'informations concernant les services dans le dossier, par exemple, une URL du site Web d'un fabricant.

Affichage des sous-dossiers

Spécifie si les sous-dossiers de niveau supérieur de ce catalogue sont affichés dans la section Parcourir de la page Demandes. Sélectionnez l'*une* des options suivantes.

Utiliser les paramètres système

Utilisez le paramètre système ou le paramètre global pour afficher ou masquer les sous-dossiers spécifiés dans le paramètre Parcourir le catalogue : afficher les sous-dossiers dans la section Configuration de la gestion des demandes de la page Configuration de l'onglet Catalogue.

Si la valeur du paramètre Parcourir le catalogue : afficher les sous-dossiers change, tous les dossiers du catalogue qui utilisent le paramètre système sont automatiquement mis à jour en conséquence.

Remarque : Le paramètre Parcourir le catalogue : afficher les sous-dossiers et les autres paramètres de Configuration de la gestion des demandes sont décrits dans le *Manuel d'implémentation*.

Afficher le sous-dossier

Indique que ce dossier de catalogue affiche *toujours* ses sous-dossiers dans la section Parcourir de la page Demandes, indépendamment de la valeur du paramètre système.

Masquer le sous-dossier

Indique que ce dossier de catalogue n'affiche *jamais* ses sous-dossiers dans la section Parcourir de la page Demandes, indépendamment de la valeur du paramètre système.

Masquer les sous-dossiers est souvent utile lorsque leur nombre est tellement important que les utilisateurs doivent faire défiler la section Parcourir le catalogue plusieurs fois pour tous les afficher ou pour afficher les dossiers restants du catalogue et leurs sous-dossiers.

Par défaut : utiliser les paramètres système.

Trier par

Permet d'organiser les dossiers enfants ou les services en fonction de la catégorie que vous sélectionnez.

Les catégories incluent : Nom, Type de sélection, Code, Date de création, etc.

Si vous sélectionnez Personnalisé (utiliser le numéro de tri), le système de catalogues utilise le champ Numéro de tri dans le service ou le dossier enfant.

La valeur Aucun ne fournit aucun ordre de tri spécifique.

Numéro de tri

Permet de trier le service en fonction de la valeur que vous spécifiez.

Remarque : Ce champ s'applique *uniquement* lorsque le dossier parent utilise un paramètre Personnalisé (utiliser le numéro de tri) dans le champ Trier par.

Héritage de dossiers et de services

Vous pouvez configurer les dossiers et les services hérités, comme suit :

- Définissez les dossiers et les services hérités à partir du catalogue d'une unité business pour un catalogue d'une autre unité business.
- Définissez les dossiers et les services hérités à partir d'une partie de la hiérarchie de catalogue pour une autre.
- [Copiez un service ou un dossier et collez-le en tant que service ou dossier hérité](#) (page 194).

Après avoir créé le dossier ou le service hérité, vous pouvez mettre à jour les objets parents et enfants (hérité). Le tableau suivant répertorie :

- Les changements apportés au parent dont l'enfant hérite.
- Les changements apportés au parent ou à l'enfant qui annule l'héritage.

Objet parent	Changement	Changement hérité ?	Annulation de l'héritage ?
Dossier ou service	Mise à jour des paramètres dans l'onglet Détails	O *	N
Dossier	Ajout de sous-dossiers ou de services	N	N
Dossier ou service	Suppression de services ou de sous-dossiers. Non autorisée directement Pour supprimer le service ou le sous-dossier, annulez d'abord l'héritage en supprimant le service ou le sous-dossier hérité. Vous pouvez également annuler l'héritage pour un service en modifiant ou en supprimant un groupe d'options de service hérité ou une option de service.	N	N
Groupe d'options de service	Mise à jour des paramètres dans l'onglet Détails	N	N
Groupe d'options de service	Ajout d'une option de service	N	N

Objet parent	Changement	Changement hérité ?	Annulation de l'héritage ?
Groupe d'options de service	Suppression d'une option de service. Non autorisée directement Pour supprimer l'option de service, annulez d'abord l'héritage en modifiant ou supprimant l'option de service héritée.	N	N
Option de service	Mise à jour d'un élément d'option de service **	Y	N
Option de service	Ajout d'un élément d'option de service	N	N
Option de service	Suppression d'un élément d'option de service	N	N

* Les mises à jour effectuées dans le dossier parent remplacent toutes les valeurs existantes, y compris les valeurs personnalisées, dans le dossier enfant. Les seules exceptions sont les suivantes :

- Pour les dossiers enfants, le nom de dossier est conservé.
- Pour les services enfants, le nom de service, les dates et le statut sont conservés.

** Un élément d'option de service est un composant d'une option de service. Ces éléments peuvent être des formulaires, des réservations et des éléments de taux. Les éléments d'option de service s'affichent sous la forme de champs dans l'onglet Détails de l'option de service. Lorsque vous mettez à jour ces champs, la boîte de dialogue Élément d'option de service s'ouvre.

Objet enfant	Changement	Annulation de l'héritage ?
Dossier ou service	Mise à jour des paramètres dans l'onglet Détails	O ou N*
Dossier	Ajout de sous-dossiers ou de services	N
Dossier	Suppression de sous-dossiers ou de services	N
Groupe d'options de service	Mise à jour des paramètres dans l'onglet Détails	N
Groupe d'options de service	Ajout d'une option de service	N
Groupe d'options de service	Suppression d'une option de service	N
Option de service	Mise à jour d'un élément d'option de service	O**
Option de service	Ajout d'un élément d'option de service	O**
Option de service	Suppression d'un élément d'option de service	O**

* Pour les dossiers enfants, vous pouvez changer le nom sans annuler l'héritage. Pour les services enfants, vous pouvez changer le nom, les dates et le statut sans annuler l'héritage. Tous les autres changements annulent l'héritage des détails du dossier ou du service *uniquement*. L'héritage des options de service et des éléments d'option de service est conservé.

** L'héritage de l'option de service est annulé. L'héritage des détails du dossier et du service est conservé.

Remarque : Si un changement n'est pas répertorié dans ces tableaux, l'héritage ne s'applique pas.

Définition des services proposés et associés

Vous pouvez spécifier des services *proposés* pour les dossiers. De même, vous pouvez spécifier des services *associés* pour les services. Cette spécification est utile lorsque l'utilisateur qui demande un service ou affiche un dossier souhaite obtenir plus d'informations sur les services associés ou proposés ou s'il souhaite les demander. Par exemple, lorsque vous créez ou mettez à jour un service d'intégration pour de nouveaux embauchés, vous pouvez également spécifier des services pour les ordinateurs portables, les téléphones portables, etc. en tant que services associés. Lorsque les nouveaux employés accèdent au service d'intégration dans le catalogue, des liens et des récapitulatifs des services apparaissent permettant de demander des ordinateurs portables, des téléphones portables et d'autres éléments associés.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Services s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés de façon hiérarchique par catégorie.
2. Développez l'arborescence. Effectuez l'une des actions suivantes pour le service ou pour le dossier pour lequel vous voulez spécifier des services associés :
 - Sélectionnez le service, puis cliquez sur l'onglet Offres proposées.
Utilisez cette option pour mettre en surbrillance un ou plusieurs services proposés lorsque les utilisateurs sélectionnent ce dossier.
 - Sélectionnez le service, puis cliquez sur l'onglet Offres associées.
Utilisez cette option pour mettre en surbrillance un ou plusieurs services associés lorsque les utilisateurs sélectionnent ce service.

3. Développez l'arborescence du catalogue et spécifiez un ou plusieurs services, comme suit :
 - a. Dans l'arborescence à gauche, activez la zone située en regard du nom de service.
 - b. En regard de la zone Offres sélectionnées, cliquez sur la flèche vers la droite pour ajouter le service sélectionné à la zone.
 - c. (Facultatif) Incluez les enfants ([services hérités](#) (page 209)) avec le service proposé. Vous pouvez spécifier ce paramètre individuellement pour chaque service proposé.

Remarque : La sélection de la zone en haut de l'arborescence spécifie *tous les services* dans le catalogue en tant que services associés. Utilisez cette option avec une précaution extrême !

4. Vérifiez et enregistrez vos mises à jour.
5. (Services associés uniquement) Vérifiez que le catalogue est configuré de façon à afficher les services associés, comme suit :
 - a. Sélectionnez Catalogue, Configuration, Configuration de la gestion des demandes.
 - b. Pour l'option Parcourir la disposition du catalogue, spécifiez Vue de demande.
 - c. Pour l'option Contrôle d'accès : afficher les informations générales, spécifiez les rôles qui peuvent afficher les services proposés.
 - d. Pour l'option Contrôle d'accès : afficher les informations générales et les sélections dans les détails de l'élément de catalogue, spécifiez les mêmes rôles que vous avez spécifiés à l'étape précédente.

Sans ces paramètres, les services proposés ne sont *pas* visibles pour les utilisateurs du catalogue, même après avoir effectué les étapes précédentes.

Vous avez défini des services proposés et associés.

Dépendances du service

Une dépendance dans le catalogue permet à un état de service de changer en fonction de l'état d'un autre service. Vous pouvez également définir la disponibilité d'un service pour un utilisateur en fonction de l'unité business de l'utilisateur qui visualise le catalogue.

La capacité à définir des dépendances du service vous permet de définir le comportement d'un service en fonction d'un autre que vous avez sélectionné ou désélectionné. Par exemple, si vous souscrivez au service A, les événements suivants peuvent se produire pour le service B :

- Le service B peut être désactivé. La case à cocher est désactivée et ne peut pas être sélectionnée ni effacée.
- Le service B peut être souscrit. La case à cocher affiche la sélection, qu'elle soit activée ou désactivée.
- Vous pouvez vous désabonner au service B. La case à cocher est désactivée, qu'elle soit activée ou non.

Définition de dépendances du service

Vous définissez des dépendances de façon à ce que le système de catalogues inclue ou exclue automatiquement des souscriptions ou qu'il désactive des services d'après les services qu'un utilisateur demande.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Services s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés hiérarchiquement par catégorie.
2. Cliquez sur [Modifier l'unité business](#) (page 194) si nécessaire et sélectionnez l'unité business pour laquelle vous voulez définir des dépendances de service.
Le catalogue de l'unité business s'affiche.

3. Cliquez sur Définir les dépendances.

La page Définir les dépendances s'affiche.

4. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Affectation de l'unité business au service

Permet de spécifier les services qui s'affichent dans le catalogue de l'unité business enfant.

Lorsque vous sélectionnez cette option, une liste d'unités business enfants s'affiche. Lorsque vous sélectionnez une unité business, la liste de services disponibles s'affiche. Spécifiez si le service doit être inclus dans le catalogue de l'unité business enfant.

Affectation du service à l'unité business

Permet de spécifier les services qui s'affichent dans le catalogue de l'unité business enfant.

Lorsque vous sélectionnez cette option, une liste de services s'affiche. Lorsque vous sélectionnez un service, une liste d'unités business enfants s'affiche. Spécifiez si le service doit être inclus dans le catalogue de l'unité business enfant.

Souscrire aux services

Indique quels services sont inclus automatiquement dans une souscription à un autre service. Lorsqu'un utilisateur souscrit au service sélectionné, le système de catalogues souscrit *également* l'utilisateur aux services que vous spécifiez.

Lorsque vous sélectionnez cette option, une liste de services s'affiche, et lorsque vous sélectionnez un service, une liste des services restants s'affiche. Spécifiez quels services restants doivent être inclus automatiquement lorsqu'un utilisateur souscrit au service sélectionné.

Annuler la souscription aux services

Spécifie les services souscrits qui sont annulés automatiquement lors de l'annulation d'un autre service. Lorsqu'un utilisateur annule le service sélectionné, le système de catalogues annule *également* sa souscription aux services que vous spécifiez.

Lorsque vous sélectionnez cette option, une liste de services s'affiche, et lorsque vous sélectionnez un service, une liste des services restants s'affiche. Vous spécifiez les services restants (le cas échéant) à annuler automatiquement lorsqu'un utilisateur annule une souscription au service sélectionné.

Désactiver les services

Indique que les services sont automatiquement désactivés et passent en *Non disponible* suite à une souscription à un autre service. Lorsqu'un utilisateur souscrit au service sélectionné, le système de catalogues désactive *également* le ou les services que vous spécifiez.

Lorsque vous sélectionnez cette option, une liste de services s'affiche, et lorsque vous sélectionnez un service, une liste des services restants s'affiche. Spécifiez quels services restants doivent être désactivés automatiquement lorsqu'un utilisateur souscrit au service sélectionné.

5. Cliquez sur Enregistrer la dépendance.
Le système de catalogues enregistre les spécifications.
6. Répétez les étapes précédentes pour toutes les dépendances que vous estimez nécessaire.
7. Cliquez sur l'icône Fermer.
La boîte de dialogue Définir les dépendances se ferme.

Vous avez défini les dépendances associées aux services.

Définition d'un service

Après avoir créé un service, vous devez le définir. La *définition* d'un service consiste essentiellement en l'ajout d'un ou plusieurs groupes d'options de service et en la spécification des options de service à inclure. Vous spécifiez également les autorisations et d'autres paramètres importants. Les utilisateurs du catalogue affichent les options dans le service et décident de les demander.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Services s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés de façon hiérarchique par catégorie.
2. Développez l'arborescence pour afficher le service approprié, puis cliquez sur l'onglet Définition.
La page de définition du service s'affiche. Si un ou plusieurs groupes d'options de service sont déjà associés à ce service, les options de service de ces groupes sont affichées.

3. Cliquez sur Modifier la sélection d'offre.

La boîte de dialogue Sélection d'offre de service s'affiche.

- Si aucun groupe d'options de service n'est déjà associé à ce service, tous les groupes d'options de service s'affichent.

Pour ajouter des options de service d'un groupe à un service, sélectionnez le groupe, développez-le et sélectionnez les options de service que vous souhaitez inclure.

- Si un ou plusieurs groupes d'options de service sont déjà associés à ce service, les options de service de ces groupes sont affichées.
 - Développez les groupes d'options de service associés et sélectionnez ou supprimez des options de service pour ce service.
 - Cliquez sur Tout afficher pour afficher tous les groupes d'options de service. Sélectionnez le groupe de votre choix, puis incluez les options de service souhaitées dans le service.
- Vérifiez que vous avez effectué les actions suivantes, le cas échéant :
 - Sélectionnez les options de service qui sont incluses dans le service *par défaut*. Pour cela, activez la case à cocher correspondant à l'option de service dans la colonne Par défaut.
 - Sélectionnez les options de service *requis* par le service. Pour cela, activez la case à cocher correspondant à l'option de service dans la colonne Inclure.
 - Excluez les groupes ou les options de service dont vous ne voulez *pas* dans le service.

4. Enregistrez vos changements et fermez la boîte de dialogue Sélection d'offre de service.

Vos modifications sont enregistrées.

Vous avez défini le service. Vous pouvez également [définir des seuils pour les SLA des QoS pour les rapports d'exécution des demandes](#) (page 218), et vous pouvez définir des autorisations dans le cadre de la [gestion du service](#) (page 194).

Seuils des SLA de qualité de service

Remarque : Les accords sur les niveaux de service d'une demande (SLA) sont une fonctionnalité de CA Service Catalog, alors que ceux sur la qualité de service (QoS) sont *uniquement* disponibles si CA Service Catalog est intégré dans CA Business Service Insight. Les termes *SLA de demande* et *SLA de qualité de service* sont utilisés dans la documentation pour les distinguer.

Vous pouvez établir des seuils pour les SLA de qualité de service à utiliser avec les rapports Exécution de la demande. Un seuil de SLA indique le suivant :

- Statut de début
- Statut de fin
- Durée (jours, heures et minutes) pour le statut d'avertissement
- Durée pour un statut de violation

Si une demande pour l'option de service prend plus longtemps pour passer du statut de début au statut de fin que la valeur stipulée par la durée du SLA, son statut passe à un statut d'avertissement ou de violation.

Les rapports Exécution de la demande utilisent la spécification de seuil de SLA mentionnée plus tôt. Par défaut, le rapport inclut les phases suivantes :

- Phase d'approbation
- Phase d'exécution
- Combinaison de phases d'approbation et d'exécution

La table suivante présente un récapitulatif des données pour ces éléments :

Statut de début	Valeur numérique	Statut de fin	Valeur numérique
Soumis	200	Approbation accordée	999
Approbation accordée	999	Terminé	2
Soumis	200	Terminé	2

Vous pouvez également configurer les rapports pour afficher le suivant :

- Le temps nécessaire au statut d'une option de service pour passer de la phase de début à la phase de fin.
- La durée moyenne de chaque phase
- L'heure de violation pour les phases de SLA
- Le code couleur des avertissements et des violations pour les options de service pour lesquelles des seuils de SLA ont été définis.

Si vous générez des rapports pour plusieurs seuils de SLA, modifiez les valeurs de STATUS_RANGES pour les rapports Exécution de la demande.

Remarque : La durée de la violation de SLA de la phase Soumis à la phase Terminé est utilisée pour la valeur du temps estimé d'exécution. Cette valeur s'affiche dans les détails d'exécution d'une option de service, dans le catalogue.

Définition de seuils pour les SLA de qualité de service

Remarque : Les accords sur les niveaux de service d'une demande (SLA) sont une fonctionnalité de CA Service Catalog, alors que ceux sur la qualité de service (QoS) sont *uniquement* disponibles si CA Service Catalog est intégré dans CA Business Service Insight. Les termes *SLA de demande* et *SLA de qualité de service* sont utilisés dans la documentation pour les distinguer.

Vous pouvez établir des [seuils pour les SLA de qualité de service](#) (page 217) à utiliser avec les rapports Exécution de la demande. Cette tâche est facultative et peut être effectuée lorsque vous [définissez un service](#) (page 215).

Remarque : La durée de violation de SLA s'écoulant entre le statut Soumis et le statut Terminé est utilisée pour la valeur "Temps estimé d'exécution". Cette valeur s'affiche dans les détails d'exécution d'une option de service, dans le catalogue.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Catalogue, Offres de services.
L'arborescence Services s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés de façon hiérarchique par catégorie.
2. Développez l'arborescence, localisez le service souhaité, puis cliquez sur son onglet Définition.
La page permettant de définir ce service s'affiche. Cette page répertorie les options de service incluses avec le service.
3. Sélectionnez l'option de service de votre choix, puis cliquez sur son icône de SLA.
La fenêtre Définition d'accord sur les niveaux de service apparaît pour l'option de service.

4. Cliquez sur Ajouter.

Le nouvel accord sur les niveaux de service est ajouté. Une nouvelle ligne de SLA apparaît.

5. Spécifiez les paramètres suivants, puis cliquez sur OK :

- Le statut de début
- Le statut de fin
- Les seuils d'avertissement et de violation

Le système de catalogues enregistre vos changements.

Vous avez défini des seuils de SLA pour une option de service pour les rapports Exécution de la demande.

Utilisation d'un service comme modèle

Vous pouvez éventuellement créer un service à utiliser comme modèle pour la création de tous les services dans votre catalogue. Créer un service modèle garantit que l'apparence de tous les services de votre catalogue est cohérente. Pour créer un service modèle, procédez comme suit :

1. [Ajoutez un nouveau service](#) (page 194), en suivant les instructions suivantes :
 - Incluez le mot modèle dans le nom.
 - Indiquez ce service comme Indisponible en définissant la date actuelle comme la date limite de disponibilité.
 - Sélectionnez les groupes d'options de service que vous voulez inclure dans le service modèle.
2. Notifiez les autres administrateurs de la création du service modèle. Informez-les des étapes à suivre pour l'utiliser et ajouter un nouveau service :
 - a. Copiez et collez le service modèle dans le dossier approprié.
 - b. Renommez le service chaque fois que vous le copiez dans un dossier différent.
 - c. Ajoutez de nouveaux groupes d'options au service, si nécessaire.
 - d. Supprimez les groupes d'options de service existants, si nécessaire.

3. Effectuez l'*une* des opérations suivantes pour modifier un groupe d'options dans un service créé à partir de votre service modèle :
 - Pour que les modifications s'appliquent à *tous* les services qui utilisent le groupe d'options de service, modifiez la définition de groupes d'options de service directement.
 - Pour que les modifications s'appliquent *uniquement* au nouveau service que vous créez à partir du service modèle, procédez de la manière suivante :
 - a. Copiez et renommez le groupe d'options de service.
 - b. Modifiez le nouveau groupe d'options de service. Par exemple, vous pouvez modifier son nom, ajouter un ou plusieurs éléments d'option de service ou en supprimer.
 - c. Ajoutez le nouveau groupe d'options de service à votre nouveau service.
 - d. Supprimez le groupe d'options de service d'origine du service.

Remarque : Lorsque vous copiez un service, vous spécifiez si le nouveau service inclut des *copies* des groupes d'options de service d'origine ou des *liens* vers ceux-ci. Si vous spécifiez des *liens*, toute modification apportée à un groupe d'options de service lié s'applique à *tous les* services qui l'incluent : le service d'origine, le nouveau service que vous avez copié et tout autre service du système de catalogues qui inclut le lien. Vous pouvez par exemple, modifier les détails du groupe, ajouter des éléments d'option de service ou en supprimer.

4. Définissez un élément d'option de service dans un groupe d'options de service ou modifiez-le, si nécessaire.

Groupes d'options de services

Chaque service dans le catalogue consiste en un ou plusieurs groupes d'options de service. Les groupes d'options de service regroupent des éléments d'option de service associés. Ces éléments définissent les caractéristiques des éléments de catalogue. Chaque unité business peut avoir son propre ensemble de groupes d'options de service.

Remarque : Pour afficher les groupes d'options de service d'une autre unité business, cliquez sur Modifier l'unité business.

Vous pouvez effectuer les tâches *de base* suivantes pour gérer les éléments d'option de service :

- [Gérez des groupes d'options de service](#) ; (page 222) par exemple, ajoutez-en, mettez-les à jour, copiez-les et supprimez-les
- Utiliser un [groupe d'options de service à plusieurs niveaux](#) (page 227)
- Vérifier la disponibilité d'un groupe d'options de service

Vous pouvez effectuer les tâches *avancées* suivantes pour gérer les éléments d'option de service :

- Ajouter un nouveau groupe d'options de service à l'aide de lien d'hérité
- Afficher les dépendances du groupe d'options de service
- Vérifier les [rapports publiés](#) (page 229) et [publier une disposition de rapport](#) (page 230) pour un groupe d'options de service
- Définir un groupe d'options de service
- Associer un modèle CA APM

Si votre implémentation CA Service Catalog est intégrée à CA APM, vous pouvez associer un ou plusieurs modèles CA APM à une option de service.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'association de modèles CA APM à une option de service, consultez le *Manuel d'intégration*.

Gestion des groupes d'options de services

Un [groupe d'options de service](#) (page 221) consiste en du matériel, des logiciels ou en d'autres ressources que vous pouvez inclure dans un service. Chaque service que les utilisateurs demandent à partir du catalogue, contient un ou plusieurs groupes d'options de service. Vous pouvez utiliser le même groupe dans plusieurs services. Vous pouvez *gérer* des groupes d'options de service en fonction de vos besoins. *Gérer* signifie ici créer, définir, copier, modifier, supprimer, annuler, etc.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Services s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés de façon hiérarchique par catégorie.
2. Cliquez sur l'onglet Groupes d'options.
L'arborescence Groupes d'options s'affiche et répertorie tous les groupes d'options de service pour l'unité business par ordre alphabétique. L'arborescence est une liste simple sans entrées imbriquées.
3. Effectuez l'une des actions suivantes dans le dossier sélectionné :
 - Affichez les [détails](#) (page 224) d'un groupe d'options de service en cliquant sur son nom dans l'arborescence. Vous pouvez éventuellement modifier les détails pendant leur affichage.
 - Modifiez un groupe d'options de service en le sélectionnant et en mettant ses champs à jour. Passez à l'étape suivante.
 - Créez un groupe d'options de service en cliquant sur le signe + en dessous de l'onglet Groupes d'options et nommez-le. La page Détails du nouveau groupe d'options de service apparaît. Passez à l'étape suivante.
 - Copiez un groupe d'options de service *avec ou sans* [héritage](#) (page 228), comme suit :
Dans l'arborescence, sélectionnez le groupe d'options de service, puis cliquez sur Copie.
A l'invite, spécifiez un nom unique pour le nouveau groupe d'options de service.
Cliquez sur l'icône Coller ou l'icône Coller en tant qu'élément hérité.
Le groupe d'options de service est collé dans l'arborescence. Les [options héritées](#) (page 228) s'affichent en vert.

- Supprimez un groupe d'options de service en le sélectionnant et en cliquant sur l'icône Supprimer. Avant de confirmer la suppression, passez en revue les [effets de suppression d'un groupe d'options de service](#) (page 226).

Important : La suppression est permanente. Vous ne pouvez *pas* récupérer les groupes supprimés.

Effectuez l'une des opérations suivantes *si* le groupe d'options de service que vous voulez supprimer contient des groupes d'options de service hérités. Dans le cas contraire, passez directement à l'étape suivante.

- Supprimez le groupe d'options de service hérité enfant.
- Supprimez les liens d'hérité en modifiant le groupe d'options de service hérité enfant.

Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer un dossier ou un service qui comprend des groupes d'options de service hérités.

4. Renseignez les [champs de l'onglet Détails pour le groupe d'options de service](#) (page 224).

Remarque : Cette étape et les étapes restantes s'appliquent uniquement si vous ajoutez ou si vous mettez à jour un groupe d'options de service.

Vos spécifications sont enregistrées. Vous avez ajouté un nouveau groupe d'options de service.

5. Définissez le groupe d'options de service en cliquant sur l'onglet Définition et en effectuant l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur le bouton Ajouter une option pour créer des [options de service](#) (page 231) et pour les ajouter au groupe.
 - Cliquez sur l'icône Modifier pour modifier une option de service du groupe.
 - Cliquez sur l'icône Supprimer pour supprimer une option de service du groupe.
 - Cliquez sur l'icône appropriée pour copier une option de service dans le groupe, avec ou sans héritage.

Après avoir défini le groupe d'options de service, les administrateurs peuvent l'ajouter à des services que les utilisateurs peuvent demander à partir du catalogue.

Vous avez géré des groupes d'options de service.

Onglet Détails pour le groupe d'options de service

Lorsque vous [ajoutez ou modifiez un groupe d'options de service](#) (page 222), vous renseignez les champs dans l'onglet Détails pour le groupe d'options de service.

Les champs suivants de la boîte de dialogue Détails pour un groupe d'options de service doivent faire l'objet d'une explication :

ID

(En lecture seule) Spécifie l'ID d'objet du groupe d'options de service.

Vous spécifiez parfois explicitement des ID d'objet, par exemple, dans le cadre d'une importation ou d'une exportation d'objets à l'aide d'ixutil ou de packs de contenu.

Champs de date

Les dates et les heures que vous affichez et spécifiez sont établies d'après le fuseau horaire du CA Service Catalog, qui peut différer de votre heure locale.

Les dates que vous entrez dans les champs Date de disponibilité et Limite de disponibilité influent sur la disponibilité du service aux utilisateurs du catalogue. Les modifications que vous apportez à ces champs prennent effet immédiatement.

Les champs de date suivants requièrent des explications supplémentaires :

Date de disponibilité

Spécifie la date de disponibilité du groupe d'options de service à partir de laquelle les administrateurs de catalogues peuvent l'inclure dans un service lorsqu'ils définissent ce service.

Limite de disponibilité

Indique la date à partir de laquelle les utilisateurs du catalogue ne peuvent *plus* demander le groupe d'options de service, ou y souscrire. Les administrateurs de catalogue ne peuvent plus inclure ce groupe d'options de service dans un service lorsqu'ils le définissent.

Champs Nom et Description

Spécifiez le nom et la description du groupe d'options de service pour des utilisateurs du catalogue. Vous pouvez éventuellement localiser ces champs pour l'utilisation dans un catalogue multilingue.

Type

Indique le type du groupe d'options de service. Cette valeur vous permet de déterminer la méthode à utiliser pour inclure le groupe d'options de service dans d'autres groupes, comme caractéristique d'un élément d'option de service. Sélectionnez l'une des options suivantes.

- Fixe : un groupe d'options de service fixe suppose un coût fixe ou un coût variable en fonction de l'utilisation.
- A plusieurs niveaux : un [groupe d'options de service à plusieurs niveaux](#) (page 227) suppose une valeur de coût variable.

Par défaut : fixe

Type de sélection

Spécifie le mode de sélection des options du groupe d'options de service employé par les utilisateurs du catalogue lors d'une demande de service qui inclut le groupe d'options de service : les options associées sont expliquées dans l'interface utilisateur.

Code

Spécifie une valeur de texte pour un code de votre choix. Les exemples incluent le code de produit, le code de souscription et le numéro de SKU.

Numéro de tri

Spécifie le mode de tri appliqué au groupe d'options de service lorsqu'il est inclus dans un service qui utilise le paramètre Trier par : Personnalisé (utiliser le numéro de tri).

Dépendances de l'offre

Spécifie les noms et les statuts (par exemple, Disponible) des services qui incluent ce groupe d'options de service.

Dépendances de compte

Spécifie les données suivantes :

- Les noms des comptes qui ont souscrit aux services qui incluent ce groupe d'options de service.
Les comptes souscrivent au groupe d'options de service en s'abonnant au service.
- Les noms et les statuts des services auxquels ces comptes ont souscrit.

Effets relatifs à la suppression d'un groupe d'options de service

[La suppression d'un groupe d'options de service](#) (page 224) affecte les souscriptions et les demandes pour les groupes d'options de service supprimés, comme suit :

Souscriptions

Le compte souscrit au groupe d'options de service supprimé ne contient ni ne répertorie plus ce groupe.

Demandes

Le statut des options de service demandées pour le groupe d'options de service supprimé est modifié en fonction de leur statut d'origine, de la manière suivante :

Statut original	Nouvel statut
Non soumis	Le groupe d'options de service et ses options de service sont supprimés de la demande.
Soumis, un statut d'approbation, un statut d'exécution, En attente d'affectation des ressources ou Ressource affectées	Le groupe d'options de service et ses options sont définis sur Annulé.
Terminé	Le statut d'annulation par défaut si Composant de comptabilité est installé (En attente d'annulation ou Annuler) ; Annulé si Composant de comptabilité n'est pas installé.
En attente d'annulation ou Annulé	Statut identique au statut original

Groupe d'options de service à plusieurs niveaux

Un niveau est une ligne unique dans un groupe d'options de service à plusieurs niveaux. Un groupe d'options de service à plusieurs niveaux sert à produire une valeur de coût variable en fonction d'une valeur de recherche. La valeur de recherche du groupe d'options de service de référencement correspond aux valeurs de niveau dans le groupe d'options de service à plusieurs niveaux.

Une association dans un groupe d'options de service à plusieurs niveaux commence à la première ligne et descend progressivement, le premier niveau possédant les valeurs de niveau les plus basses. Lorsqu'un niveau applicable est identifié et que la spécification de la quantité est définie sur Système spécifié, la valeur de recherche est multipliée par le taux proposé dans d'autres éléments d'option de service sur la ligne de niveau pour déterminer le montant facturé. Si la spécification de la quantité n'est pas définie sur Système spécifié, d'autres taux s'appliquent.

Lors de l'association d'un élément d'option de service à un groupe d'options de service à plusieurs niveaux, la valeur du type de niveau détermine l'utilisation du groupe d'options de service à plusieurs niveaux. Les types de niveaux ci-dessous sont disponibles en fonction de l'élément d'option de service de référencement :

Recherche

Utilisez le premier niveau correspondant à la valeur transmise au groupe d'options de service à plusieurs niveaux.

Recherche multiple

Utilisez chaque niveau correspondant à la valeur transmise au groupe d'options de service à plusieurs niveaux.

Recherche variable

Utilisez chaque niveau jusqu'au niveau correspondant exactement à la valeur transmise au groupe d'options de service à plusieurs niveaux (y compris celui-ci).

Fixe

Utilisez le premier niveau correspondant à la valeur transmise au groupe d'options de service à plusieurs niveaux. Une fois dans ce niveau, il devient fixe et ne peut être modifié.

Incrémentiel fixe

Utilisez le premier niveau correspondant à la valeur transmise au groupe d'options de service à plusieurs niveaux. Incrémentez jusqu'au niveau suivant uniquement si la valeur transmise est supérieure au niveau utilisé précédemment. Cela signifie que vous utilisez un certain niveau et que vous ne pouvez jamais utiliser un niveau inférieur.

Fixe variable

C'est une fusion entre les types de niveaux fixes et de recherche variable. Utilisez chaque niveau jusqu'au niveau correspondant exactement à la valeur transmise au groupe d'options de service à plusieurs niveaux (y compris celui-ci). Une fois le niveau correspondant exact détecté, il devient fixe et ne peut être modifié.

Incrémentiel fixe variable

Il s'agit d'une fusion entre l'incrémentiel fixe et la valeur de recherche variable. Utilisez chaque niveau jusqu'au niveau correspondant exactement à la valeur transmise au groupe d'options de service à plusieurs niveaux (y compris celui-ci). Incrémentez jusqu'au niveau suivant uniquement si la valeur transmise est supérieure au niveau utilisé précédemment.

Héritage de groupes d'options de service

Vous pouvez [copier un groupe d'options de service et le coller en tant que groupe d'options de service hérité](#) (page 222). Le groupe d'options de service hérité présente les mêmes caractéristiques que le groupe d'options de service parent à partir duquel il a été créé. Le système de catalogues affiche l'héritage dans le groupe d'options de service hérité comme suit :

- Dans l'onglet Détails, une note indique que les options de service dans ce groupe sont héritées.
- Dans l'onglet Définition, les options de service héritées s'affichent en vert.
- Si vous cliquez sur l'icône Modifier d'une option de service héritée, l'onglet Détails de l'option de service inclut les informations suivantes :
 - Texte d'héritage de l'option
 - Lien vers l'option de service parent
- Si vous cliquez sur l'icône Modifier d'un élément d'option de service hérité dans l'onglet Détails de l'option de service, la boîte de dialogue qui apparaît inclut les informations suivantes :
 - Texte d'héritage de l'élément d'option de service
 - ID de l'élément d'option de service parent

Les règles suivantes s'appliquent aux liens d'héritage :

- Si vous mettez à jour un élément d'option de service dans le groupe d'options de service parent, le système de catalogues applique automatiquement les mêmes mises à jour à l'élément d'option de service hérité dans le groupe d'options de service enfant. Les valeurs mises à jour de l'élément parent remplacent les valeurs existantes de l'élément enfant.
- Si vous effectuez une des mises à jour suivantes sur l'option de service parent, les mises à jour ne s'appliquent pas à l'option de service enfant :
 - Ajout d'un élément d'option de service
 - Suppression d'un élément d'option de service
- Si vous effectuez une des mises à jour suivantes sur l'option de service enfant, la relation d'héritage est alors annulée. Si cette relation est annulée, les modifications appliquées au parent ne sont plus automatiquement appliquées à l'enfant.
 - Ajout d'un élément d'option de service
 - Suppression d'un élément d'option de service
 - Modification d'un élément d'option de service

Lorsque vous enregistrez et mettez manuellement à jour un élément d'option de service hérité, la couleur verte disparaît pour indiquer que l'élément a été modifié après avoir été hérité.

Rapports publiés

Vous pouvez [publier une disposition de rapport](#) (page 230) qui s'affiche en tant qu'option de service dans un groupe d'options de service spécial. Ce groupe est créé la première fois qu'un rapport est publié et porte le nom de Rapports publiés. Vous pouvez le gérer comme vous gérez d'autres groupes d'options de service.

L'option de service représentant le rapport publié contient le suivant :

- Deux éléments d'option de service de type texte qui affichent le nom de rapport et les commentaires.
- Un élément d'option de service de type taux qui contient le coût du rapport.

Si nécessaire, vous pouvez modifier cette option de service comme les autres options de service et l'inclure aux services de catalogue.

Publication d'une présentation de rapport

Lorsque vous publiez une disposition de données de rapport, elle apparaît comme option de service dans un [groupe d'options de service spécial](#) (page 229), créé la première fois qu'un rapport est publié.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Administration, Générateur de rapports, Présentations.
La page Objets de disposition de rapport s'affiche.
2. Développez les dossiers pour rechercher et sélectionner le rapport approprié.
3. Dans la colonne Actions, cliquez sur l'icône Publier la présentation dans le catalogue.

Une nouvelle option de service pour la disposition du rapport est ajoutée au groupe d'options de service Rapports publiés. Son coût par défaut est 0.

Remarque : Vous pouvez supprimer un rapport publié du catalogue. Pour cela, désélectionnez l'option de service à partir d'un service qui l'inclut ou supprimez l'option de service du groupe d'options de service.

Options de service et éléments d'option de service

Les éléments d'option de service sont les composants d'[un groupe d'options de service](#) (page 221). Un groupe d'options de service doit contenir au moins une option de service. De même, chaque option de service contient un ou plusieurs éléments d'option de service. Chaque élément d'option de service ajoute un aspect au service. Les exemples incluent un élément que l'utilisateur peut demander ou une fonction permettant de terminer le cycle de vie de la demande. Les exemples incluent ces éléments :

- Un élément de formulaire fournit un formulaire que l'utilisateur remplit pour personnaliser la demande et assurer sa bonne exécution.
- Un élément de taux fournit des spécifications de facturation à une option de service.
- Un élément de réservation contribue à la fourniture des données requises dans un service pour réserver des machines physiques ou virtuelles.

Les éléments d'option de service peuvent avoir les caractéristiques suivantes :

Statique

Contient des informations fixes sur l'option de service.

Exécutable

Indique qu'une demande, un service ou une option de service suit un processus d'approbation, un processus d'exécution ou les deux.

Finances

Spécifie des taux fixes, progressifs ou basés sur l'utilisation. Vous pouvez également lier ces taux aux fonctions de budgétisation et de planification.

Vous créez, modifiez et supprimez des options de service dans le cadre de la [gestion des groupes d'options de service](#) (page 222).

Lorsque vous créez ou modifiez une option de service, vous remplissez les champs dans les onglets suivants :

- [Détails des options de service](#) (page 232)
- [Politiques et actions](#) (page 253)

Après avoir créé une option de service, cliquez sur l'onglet Aperçu pour accéder à l'affichage pour les utilisateurs dans le catalogue. Si nécessaire, mettez à jour l'option de service après l'avoir prévisualisée afin d'atteindre les résultats souhaités.

Onglet des détails de l'option de service

Utilisez cet onglet pour ajouter des éléments d'option de service de votre choix à cette option de service.

Pour ajouter un élément, cliquez sur l'icône Ajouter et fournissez les données suivantes. Pour mettre à jour un élément, cliquez sur l'icône Modifier et mettez à jour les données suivantes.

- [Champs pour tous les éléments d'option de service](#) (page 236)
- Champs qui s'appliquent à l'élément uniquement ; les descriptions suivantes incluent des liens vers les informations sur ces champs.

Ces éléments exigent des explications. Si une opération ou un champ est intuitif, ici, il est ignoré.

Informations de base

Champs Nom et Description

Spécifiez le nom et la description de l'option de service pour des utilisateurs du catalogue. Vous pouvez éventuellement localiser ces champs pour l'utilisation dans un catalogue multilingue.

Pièce jointe obligatoire

L'utilisateur ayant demandé le service doit ajouter une pièce jointe pour cette option de service. Si l'utilisateur n'ajoute pas de pièce jointe, il ne pourra pas soumettre la demande. Cette option permet notamment de collecter des documents (certifications ou preuve d'identité, par exemple) ou des données que vous ne pouvez pas collecter dans un formulaire.

Remarque : Si vous sélectionnez cette option, celle-ci est *uniquement* activée lorsque le paramètre Autoriser les pièces jointes au niveau de l'option de service est défini sur Oui. Pour définir ce paramètre, sélectionnez Catalogue, Configuration, puis cliquez sur Configuration de la gestion des demandes.

Réservation

Option de service de réservation

Permet d'associer une réservation Gestionnaire des réservations d'une ressource physique ou virtuelle.

Important : Cette option et les champs qui y sont associés s'appliquent *uniquement* si Gestionnaire des réservations ou un système de réservation externe est installé et est intégré avec CA Service Catalog. Les champs associés sont les suivants : Texte d'affichage de la réservation, Opération, Statut de disponibilité de la réservation, Statut d'erreur de la réservation et Système de réservation

Remarque : Pour plus d'informations sur les intégrations à Gestionnaire des réservations ou à un système de réservation externe, consultez le manuel *Integration Guide*.

Formulaire

Formulaire

Associe le ou les formulaires sélectionnés à cette option de service. Dans le catalogue, le formulaire s'affiche sous l'option de service. Les utilisateurs renseignent le formulaire lorsqu'ils demandent cette option de service. Ce formulaire est un élément d'option de service au sein de cette option de service.

Renseignez les [champs pour les éléments de formulaire du Concepteur de formulaires](#) (page 239).

Vous pouvez [créer, personnaliser et utiliser des formulaires](#) (page 294) à l'aide du concepteur de formulaires, la méthode recommandée.

Contrat de CA Business Service Insight

Contrat de CA Business Service Insight

Permet d'associer un accord sur les niveaux de service CA Business Service Insight.

Remarque : Cette option s'applique uniquement si l'application CA Business Service Insight est installée et intégrée à CA Service Catalog. Pour plus d'informations sur l'intégration, consultez le manuel *Integration Guide*.

Catégorisation

Catégorie

Spécifie la catégorie principale de l'élément d'option de service dans une liste de catégories.

La valeur Catégorie permet de déterminer les actions de règle qui exécutent l'approbation et les processus métier d'exécution pour une demande de service y compris cet élément d'option de service.

De plus, cette valeur sert à spécifier le type de ressource lorsque vous affectez une ressource.

Si CA APM est installé et que vous sélectionnez Suivre en tant qu'actif, l'option suivante s'applique : vous pouvez utiliser la boîte de dialogue Affecter un actif de CA APM pour associer un élément de demande à un actif logiciel ou à un autre type d'actif.

Classe de catégorie

Spécifie une valeur dans la liste afin de ranger la classe de cet élément dans la catégorie sélectionnée.

Sous-classe de catégorie

Spécifie une valeur dans la liste afin de ranger la sous-classe de cet élément dans la classe sélectionnée.

Mots clés

Spécifie une liste de mots-clés séparés par une virgule référencés lors d'une recherche dans le catalogue.

ID externe

Valeur de texte spécifiée par l'utilisateur représentant le code du produit, le code de souscription, le numéro de référence de stock ou toute autre valeur applicable.

Suivre en tant qu'actif

Définit si l'élément d'option de service peut être associé à une ressource.

Si CA APM est installé et que vous sélectionnez Suivre en tant qu'actif, l'option suivante s'applique : vous pouvez utiliser la boîte de dialogue Affecter un actif de CA APM pour associer un élément de demande à un actif logiciel ou à un autre type d'actif.

Option de service d'informations uniquement

Indique que cette option de service apparaît à titre d'information uniquement. Vous ne pouvez y souscrire ni en faire la demande.

Coût et tarification

Taux

Associe un élément d'option de service de taux (prix ou coût) à cette option de service. Ce prix ou ce coût est fixe ; il ne dépend *pas* de l'utilisation de l'application.

Renseignez les [champs applicables aux éléments de taux](#) (page 240).

Régularisation

Ajuste les frais correspondant à un élément d'option de service associé en fonction de la valeur indiquée. Il peut s'agir d'une valeur fixe ou d'un multiplicateur spécifié de la valeur de l'élément d'option de service associé.

Renseignez les [champs applicables aux éléments de régularisation](#) (page 245).

Prix basé sur l'utilisation

Spécifie les frais pour une option de service ou un autre élément basé sur l'utilisation.

Renseignez les [champs applicables aux éléments de coût basés sur l'utilisation](#) (page 246).

Éléments supplémentaires

Texte

Spécifie le texte et le fichier image facultatif qui s'affichent aux utilisateurs lorsqu'ils sélectionnent l'option de service associée.

Renseignez les [champs applicables aux éléments de texte](#) (page 248).

Exemple de chaîne de texte : Estimation : 1 semaine pour réaliser la demande.

Exemple de fichier image : photo détaillée de l'élément en cours de classement.

Caractères numériques

Spécifie une valeur numérique fixe ou une valeur numérique entrée par l'utilisateur demandant le service, qui contient l'élément d'option de service.

Renseignez les [champs relatifs aux éléments numériques](#) (page 249).

Booléens

Indique une valeur True ou False.

Renseignez les [champs applicables aux éléments booléens](#) (page 250).

Date

Spécifie les valeurs de date utilisées avec une option de service.

Renseignez les [champs applicables aux éléments de date](#) (page 250).

Jour de facturation

Similaire à l'élément de type Taux, mais autorise un jour de la semaine pour les frais hebdomadaires ou un jour du mois pour les frais mensuels.

Renseignez les [champs applicables aux éléments Jour de facturation](#). (page 251)

Plage numérique

Spécifie une plage numérique entrée par l'utilisateur demandant le service qui contient cet élément d'option de service.

Cet élément s'applique à des [groupes d'options de service à plusieurs niveaux](#) (page 227) *uniquement*.

Renseignez les [champs applicables aux éléments de la plage numérique](#) (page 251).

Date

Spécifie une date entrée par l'utilisateur demandant le service qui contient cet élément d'option de service.

Cet élément s'applique à des [groupes d'options de service à plusieurs niveaux](#) (page 227) *uniquement*.

Renseignez les [champs applicables aux éléments de date](#) (page 252).

Fenêtre Options de l'élément d'option de service : onglet Options

Ces champs apparaissent dans l'onglet Options de la boîte de dialogue Définition d'un élément d'option de service. Ces champs s'appliquent à tous les éléments d'option de service.

Modifier pour prise d'effet

Remarque : Cette option s'applique *uniquement* si l'élément Configuration du catalogue nommé Effet par défaut des changements d'élément d'option de service est défini sur Autoriser l'utilisateur à choisir. Pour plus d'informations sur les paramètres de configuration du catalogue, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Le cas échéant, cette option s'affiche lorsque vous créez ou mettez à jour des options de service dans un groupe d'options de service qui est déjà [défini dans un service](#) (page 215). Le paramètre pour ce champ s'applique à *l'ensemble des mises à jour* que vous apportez sur d'autres champs dans cet onglet.

Effectuez votre sélection dans la liste suivante :

- Début de la période de facturation actuelle des comptes - Aucune piste d'audit : la modification prend effet de manière rétroactive au début de la période de facturation actuelle des comptes pour les souscripteurs ou les demandeurs existants.
- Début de la période de facturation actuelle des comptes : la modification prend effet de manière rétroactive au début de la période de facturation actuelle des comptes pour les souscripteurs ou les demandeurs existants.
- Début de la période de facturation suivante des comptes : la modification prend effet au début de la période de facturation suivante des comptes pour les souscripteurs ou les demandeurs existants.
- Immédiatement pendant la période de facturation des comptes : la modification prend effet immédiatement pour les souscripteurs ou les demandeurs existants.
- Spécifier une date d'application future : la modification prend effet à la date spécifiée pour les souscripteurs ou les demandeurs existants.

Code

Valeur de texte spécifiée par l'utilisateur représentant le code du produit, le code de souscription, le numéro de référence de stock ou toute autre valeur applicable.

Infos d'URL

Affiche une URL cliquable comportant l'élément d'options de service pour l'utilisateur qui en fait la demande ou y souscrit.

Type d'affichage

Spécifie le mode d'affichage de l'élément d'option de service dans la demande/souscription et la facture (si Composant de comptabilité est installé). Ce paramètre vous permet de masquer l'élément d'option de service dans certains cas. Effectuez votre sélection dans la liste suivante :

- Intégrer dans la demande/souscription et dans la facture
- Intégrer dans la demande/souscription, exclure de la facture
- Exclure de la demande/souscription et de la facture

Inclure dans des services (offres)

S'applique uniquement lorsque vous créez un élément d'option de service dans une option de service qui appartient à un groupe d'options de service qui est déjà [défini dans un service](#) (page 215). Autrement dit, un ou plusieurs services incluent déjà ce groupe d'options de service.

Effectuez votre sélection dans la liste suivante :

- Ne pas inclure
Le nouvel élément d'option de service n'est pas inclus dans des services existants (définis).
Toutefois, les services nouvellement définis qui incluent cette option de service n'incluent pas le nouvel élément d'option de service.
- Possédant cette option de service
Met à jour tous les services existants qui incluent cette option de service afin d'inclure le nouvel élément d'option de service.
La définition de service mise à jour inclut le nouvel élément d'option de service.

- Possédant ce groupe d'options de service

Met à jour tous les services existants qui incluent ce groupe d'options de service afin d'inclure le nouvel élément d'option de service, comme suit :

Est-ce que la définition de service d'origine a inclus l'option de service que vous avez mise à jour en ajoutant le nouvel élément d'option de service ?

Si oui, la définition de service mise à jour inclut le nouvel élément d'option de service dans cette option de service.

Si non, la définition de service mise à jour inclut une nouvelle option de service qui contient uniquement le nouvel élément d'option de service.

Si vous sélectionnez la deuxième ou troisième option, l'invite [de souscription](#) (page 546) suivante s'affiche :

Effectuez votre sélection dans la liste suivante :

- Ne pas souscrire

Le nouvel élément d'option de service n'est pas inclus dans des souscriptions existantes.

Toutefois, les nouvelles souscriptions à ces services qui incluent cette option de service incluent le nouvel élément d'option de service.

- Possédant cette option de service

Met à jour toutes les souscriptions existantes pour les services qui incluent cette option de service afin d'inclure le nouvel élément d'option de service.

- Possédant ce groupe d'options de service

Met à jour toutes les souscriptions existantes pour les services qui incluent ce groupe d'options de service afin d'inclure le nouvel élément d'option de service, comme suit :

Est-ce que la définition de service d'origine a inclus l'option de service que vous avez mise à jour en ajoutant le nouvel élément d'option de service ?

Si oui, la souscription au service mise à jour inclut le nouvel élément d'option de service dans cette option de service.

Si non, la souscription de service mise à jour inclut une nouvelle option de service qui contient uniquement le nouvel élément d'option de service.

Champs relatifs aux éléments de formulaire

Renseignez les champs suivants relatifs à un élément d'option de service de formulaire. Vous utilisez un élément de formulaire afin de joindre un [formulaire du concepteur de formulaires](#) (page 294) à cette option de service.

Texte d'affichage

Spécifie le texte descriptif à afficher pour ce formulaire lorsque les administrateurs parcourent la liste de formulaires.

Nom du formulaire

Indique le nom du formulaire du concepteur de formulaires que vous voulez définir comme élément d'option de service pour ce service. Utilisez l'icône Rechercher pour afficher la liste des formulaires et en sélectionner un.

Champs masqués et désactivés

Si vous ne voulez pas masquer ou désactiver tout le formulaire sous certaines conditions, laissez les champs Masqué et Désactivé vides.

Si vous souhaitez masquer ou désactiver tout le formulaire, entrez l'expression JavaScript correspondante dans le champ Masqué ou Désactivé. Vous pouvez masquer ou désactiver le formulaire en fonction du statut de la demande, du rôle de l'utilisateur, de l'unité business ou d'autres critères. Utilisez le format suivant : `$_object.property`). L'expression doit renvoyer une valeur True ou False.

Vous pouvez [spécifier des expressions JavaScript](#) (page 352) dans le champ Masqué, le champ Désactivé ou dans les deux. Voici des exemples :

- Pour masquer ou désactiver le formulaire lorsque le statut de la demande est En attente d'approbation, saisissez l'expression JavaScript suivante dans le champ Masqué ou Désactivé : `$_request.status == 400`.
- Pour masquer ou désactiver le formulaire pour des rôles d'utilisateur final uniquement, saisissez `$_user.role == 'enduser'`.
- Pour masquer ou désactiver le formulaire de toutes les unités business sauf ca.com, saisissez `$_bu.id != 'ca.com'`.
- Pour désactiver le formulaire lorsque le statut de la demande est Exécution terminée, saisissez `$_request.status == 2000`.

Remarque : Lorsque l'ensemble d'un formulaire est désactivé, il est désactivé, mais reste visible à tous les stades du cycle de vie de la demande sauf lors sa validation. Pendant la validation, un formulaire désactivé est à la fois désactivé et masqué.

Champs relatifs aux contrats CA Business Service Insight

Renseignez les champs afin de joindre un contrat CA Business Service Insight à cette option de service.

Remarque : Cet élément d'option de service s'applique *uniquement* si CA Service Catalog est intégré à CA Business Service Insight. Pour plus d'informations sur la configuration de cette intégration, notamment des informations concernant les champs de cet élément d'option de service, reportez-vous au *Manuel d'intégration*.

Champs relatifs aux éléments de taux

Renseignez les champs suivants pour un élément d'option de service de taux. Vous utilisez un élément de taux pour associer un prix ou un coût à cette option de service.

Remarque : La plupart de ces valeurs s'appliquent uniquement si Composant de comptabilité est installé.

Type de coût

Spécifie le type de coût de l'élément d'option de service. Effectuez votre sélection dans la liste suivante :

Spécifier la valeur

L'administrateur spécifie la valeur de coût apparaissant dans le catalogue. L'utilisateur à l'origine de la souscription ou de la demande ne peut modifier la valeur.

Ce paramètre affiche le champ suivant :

- Coût unitaire : valeur de coût qui doit apparaître dans le catalogue.

Spécifié par l'utilisateur

L'administrateur spécifie la valeur de coût par défaut qui apparaît dans le catalogue. L'utilisateur à l'origine de la souscription ou de la demande peut modifier la valeur.

Ce paramètre affiche les champs suivants :

- Coût unitaire par défaut : valeur de coût qui doit apparaître dans le catalogue.

Affectation des coûts

Le coût est déterminé par les valeurs d'utilisation associées à un ensemble, comme établi dans les feuilles de calcul de comptabilité, de planification et de budgétisation. Ce paramètre s'applique uniquement si vous avez installé Composant de comptabilité.

Ce paramètre affiche les champs suivants :

- Coût unitaire par défaut : dans ce champ, cette valeur est définie sur 0, le coût étant déterminé à partir de la valeur de la feuille de calcul spécifiée pour l'ensemble associé, ainsi que de la méthode d'affectation sélectionnée.
- Ensemble : liste des ensembles de planification et de budgétisation comptable disponibles pour ce type de coûts. La valeur Aucun apparaît également dans la liste.
- Méthode d'affectation : liste des méthodes possibles d'affectation de coût liées à l'élément d'option de service.
- Affecter : utilisez la valeur présente dans l'ensemble pour le coût total de cet élément d'option de service pour chaque souscription ou demande.
- Répartir par compte souscrit : utilisez la valeur présente dans l'ensemble pour cet élément d'option de service divisée par le nombre de comptes ayant souscrit à cet élément d'option de service.
- Répartir par souscription : utilisez la valeur présente dans l'ensemble pour cet élément d'option de service divisée par le nombre de souscriptions à cet élément d'option de service.
- Répartition pondérée : utilisez la valeur présente dans l'ensemble pour cet élément d'option de service affectée en fonction de l'utilisation actuelle par le compte.

Coût standard

Le coût unitaire est déterminé par les valeurs associées à un ensemble, comme établi dans les feuilles de calcul de planification et de budgétisation. Ce paramètre s'applique uniquement si Composant de comptabilité est installé.

Ce paramètre affiche les champs suivants :

- Coût unitaire par défaut : dans ce champ, cette valeur est définie sur 0, le coût étant déterminé à partir de la valeur de la feuille de calcul spécifiée pour l'ensemble associé, ainsi que de la méthode d'affectation sélectionnée.
- Ensemble : liste des ensembles de planification et de budgétisation comptable disponibles pour ce type de coûts. La valeur Aucun apparaît également dans la liste.

- Méthode d'affectation : liste des méthodes possibles d'affectation de coût unitaire liées à l'élément d'option de service.
- Affecter : utilisez la valeur présente dans l'ensemble pour le coût unitaire de cet élément d'option de service.

Type d'unité d'affichage

Spécifie une valeur de texte qui apparaît avec la valeur de coût.

Type de débit

Indique si la valeur de coût doit apparaître en tant que débit ou crédit sur une facture Comptabilité.

Budget

Indique si l'élément d'option de service apparaît sur la feuille de calcul de budget et de planification.

Si Composant de comptabilité n'est pas installé, ce champ sert à définir une catégorie supplémentaire pour l'élément d'option de service.

Cycle de facturation

Indique comment la valeur de coût est appliquée à une facture si Composant de comptabilité est installé. Effectuez votre sélection dans la liste suivante :

- Unique : le débit est appliqué une fois.
- Versements : le coût est appliqué sur un plan de versements.

Ce paramètre affiche les champs suivants :

- Type de périodicité : type d'intervalle à utiliser lors de l'application du coût (Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel ou N/D).
- Intervalle du type de périodicité : fréquence de l'intervalle spécifié dans le champ Type de périodicité, servant à déterminer l'intervalle de facturation du coût.
- Nombre de versements : nombre d'applications du coût avant son terme.

Périodique

Ce paramètre affiche les champs suivants :

- Type de périodicité : type d'intervalle à utiliser lors de l'application du coût (Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel ou N/D).
- Intervalle du type de périodicité : fréquence de l'intervalle spécifié dans le champ Type de périodicité, servant à déterminer l'intervalle de facturation du coût.

N/D

- Sans objet

Spécification de la quantité

Définit le mode d'application d'une valeur de quantité. Effectuez votre sélection dans la liste suivante :

Taux uniforme

Le coût est appliqué en tant que taux uniforme sans modification.

Ce paramètre affiche les champs suivants :

- Valeur de quantité par défaut : multiplicateur de la valeur de coût.

Spécifier la quantité

Le coût est multiplié par la valeur spécifiée dans le champ Quantité.

Ce paramètre affiche les champs suivants :

- Quantité : multiplicateur de la valeur de coût.
- Afficher la quantité : indique si la valeur de quantité doit être affichée dans le catalogue.

Rechercher la quantité spécifiée par l'administrateur

Le coût est appliqué en fonction d'un groupe d'options de service associé.

Ce paramètre affiche les champs suivants :

- Groupe d'options de service : affiche le groupe d'options de service associé choisi dans la liste des groupes d'options de service à plusieurs niveaux ou Aucun.
- Élément d'option de service : liste d'éléments d'option de service du groupe d'options de service à plusieurs niveaux qui doivent être associés à cet élément.
- Afficher la quantité : indique si la valeur de quantité doit être affichée dans le catalogue.

Rechercher la quantité spécifiée par l'utilisateur

Le coût est appliqué en fonction d'un élément d'option de service d'un service spécifique.

Ce paramètre affiche les champs suivants :

- Service : liste des services ou Aucun.
- Groupe d'options de service : liste des groupes d'options de service du service sélectionné dans la liste ou Aucun.
- Élément d'option de service : liste des éléments d'option de service du groupe d'options de service sélectionné qui doivent être associés à cet élément.
- Afficher la quantité : indique si la valeur de quantité doit être affichée dans le catalogue.

Spécifié par l'utilisateur

Le coût est multiplié par la valeur spécifiée dans le champ Quantité.

Ce paramètre affiche les champs suivants :

- Valeur de quantité par défaut : multiplicateur de la valeur de coût. L'utilisateur peut définir cette valeur.
- Afficher la quantité : indique si la valeur de quantité doit être affichée dans le catalogue.

Système spécifié

Le système de catalogues applique le coût à partir d'une quantité d'utilisation.

Formulaire spécifié

Le système de catalogues applique le coût à partir d'un champ de formulaire.

Si vous sélectionnez cette option, renseignez les champs associés supplémentaires qui s'affichent pour le formulaire associé, le champ de formulaire, etc.

Le champ de formulaire de date d'application de la charge fournit le champ de date sur le formulaire qui spécifie lorsque la facturation démarre.

Champs relatifs aux éléments de régularisation

Renseignez les champs suivants pour un élément d'option de service de régularisation.

Remarque : Certains champs s'appliquent uniquement si Composant de comptabilité est installé. La régularisation s'affiche sur des factures Comptabilité.

Valeur de la régularisation

Affiche la valeur numérique de la régularisation pour la facture Comptabilité.

Type de débit

Indique si la valeur de coût doit apparaître en tant que débit ou crédit sur une facture Comptabilité.

Type de régularisation

Indique comment la valeur de la régularisation est appliquée à une facture si Composant de comptabilité est installé. Effectuez votre sélection dans la liste suivante :

- Montant appliqué : le montant actuel de l'élément d'option de service associé est appliqué.
- Multiplicateur : un multiplicateur de l'élément d'option de service associé est appliqué.

Service

Spécifie le service auquel la régularisation s'applique, le cas échéant.

Groupe d'options de service

Spécifie le groupe d'options de service (du service sélectionné) auquel la régularisation s'applique, le cas échéant.

Élément d'option de service.

Spécifie l'élément d'option de service (du groupe d'options de service sélectionné) auquel la régularisation s'applique, le cas échéant.

Champs des éléments de coûts basés sur l'utilisation

Les champs suivants s'affichent sur l'onglet Définition de la boîte de dialogue Définition de l'élément d'option de service pour un élément Utilisation basée sur les coûts/prix (*anciennement* Type d'Application). La plupart de ces valeurs n'ont un sens que si Composant de comptabilité est installé.

Structure de tarification

Spécifie la méthode de facturation pour une application sélectionnée. Effectuez votre sélection dans la liste suivante :

Basé sur la souscription

Le coût est calculé uniquement en fonction d'un taux fixe prédéfini. Cette structure de paramètre affiche les champs suivants :

- Type de coût : type de coût à utiliser pour appliquer le coût de cet élément d'option de service. Ce champ exerce le même effet que le champ Type de coût sur l'élément d'option de service de type taux : selon le type de coût sélectionné, des champs supplémentaires s'affichent.
- Afficher le type d'unité : valeur de texte qui apparaît avec la valeur de coût.
- Type de frais : indique si la valeur de coût doit apparaître en tant que débit ou crédit sur une facture Comptabilité.

Basé sur le niveau

Le coût est dérivé d'un groupe d'options de service à plusieurs niveaux associé en fonction d'une valeur de recherche. Ce paramètre affiche les champs suivants :

- Groupe d'options de service : liste des groupes d'options de service à plusieurs niveaux qui permet à l'administrateur de sélectionner un groupe d'options de service associé.
- Type de niveau : la liste des types de niveaux disponibles pour le groupe d'options de service sélectionné.

Les options qui s'affichent dans la liste déroulante de type de niveaux ont la même signification que les options pour des groupes d'options de service à [plusieurs niveaux](#) (page 227).

Basé sur l'utilisation

Le coût est calculé en fonction des informations d'utilisation obtenues par le biais de la médiation de données.

Remarque : Pour que Composant de comptabilité affecte correctement les coûts, l'exercice financier des Jeux de budget et de planification utilisés et le cycle de facturation doivent être alignés. Par exemple, si des exercices financiers mensuels sont définis dans le jeu utilisé, les cycles de facturation des comptes associés doivent aussi être mensuels. De plus, les dates de début et de fin de la période du profil comptable d'un compte doivent être alignées avec les dates de début et de fin de l'exercice financier. La date de fin de la période du compte doit être postérieure d'un jour à la date de fin de l'exercice financier.

Ce paramètre affiche les champs suivants :

- Type de coût : type de coût à utiliser pour appliquer le coût de cet élément d'option de service. Ce champ exerce le même effet que le champ Type de coût sur l'élément d'option de service de type taux : selon le type de coût sélectionné, des champs supplémentaires s'affichent.
- Afficher le type d'unité : valeur de texte qui apparaît avec la valeur de coût.
- Type de frais : indique si la valeur de coût doit apparaître en tant que débit ou crédit sur une facture Comptabilité.

Afficher le résultat des métriques

Affiche les résultats des métriques sur une facture Comptabilité et fournit un lien vers un rapport qui représente ces données.

Application

La liste des applications disponibles s'affiche dans la liste.

Métrique

La liste des métriques disponibles pour l'application sélectionnée s'affiche.

Champs des éléments de texte

Renseignez les champs suivants relatifs à un élément d'option de service Texte.

Remarque : Vous pouvez également charger un fichier image et spécifier une valeur de texte pour l'image.

Valeur de texte

Spécifie le texte supplémentaire associé à l'élément d'option de service.

Groupe d'options de service associé

Indique qu'un groupe d'options de service est associé à cet élément d'option de service.

Sélectionnez ce champ pour afficher une liste de groupes d'options de service à plusieurs niveaux. Associez un groupe d'options de service et le type de niveau.

Afficher le texte au format enrichi

Convertit le champ Afficher le texte en champ de texte enrichi, ce qui permet à l'administrateur d'améliorer l'apparence du champ à l'aide d'images et d'une mise en forme spécifique.

La taille recommandée pour une image d'élément d'option de service n'excède pas 48 x 48 pixels.

Option de service d'informations uniquement

(Lecture seule) La valeur automatiquement affectée à ce champ est identique à celle du champ Option de service d'informations uniquement de l'onglet Détails de l'option de service.

Champs relatifs aux éléments numériques

Renseignez les champs suivants pour un élément d'option de service numérique. Vous utilisez un élément numérique afin de spécifier une valeur numérique pour l'option de service.

Remarque : La plupart de ces valeurs s'appliquent uniquement si Composant de comptabilité est installé.

Spécification numérique

Spécifie si le souscripteur ou le demandeur est autorisé à modifier la valeur numérique de l'élément d'option de service. Effectuez votre sélection dans la liste suivante :

- Spécifier la valeur : l'administrateur définit la valeur de l'élément d'option de service. Ce paramètre affiche le champ suivant :

Valeur numérique : valeur numérique de l'élément d'option de service.

- Spécifié par l'utilisateur : l'administrateur définit la valeur par défaut de l'élément d'option de service, qui peut être modifiée par le souscripteur ou le demandeur. Ce paramètre affiche le champ suivant :

Valeur par défaut : valeur numérique par défaut de l'élément d'option de service.

Afficher la valeur numérique

Détermine si la valeur de l'élément d'option de service peut être affichée par l'utilisateur.

Groupe d'options de service associé

Indique qu'un groupe d'options de service est associé à cet élément d'option de service.

Sélectionnez ce champ pour afficher une liste de groupes d'options de service à plusieurs niveaux. Associez un groupe d'options de service et le type de niveau.

Champs relatifs aux éléments booléens

Renseignez les champs suivants pour un élément d'option de service booléen.

Remarque : Certains champs s'appliquent uniquement si Composant de comptabilité est installé.

Afficher le texte

Spécifie le texte supplémentaire qui s'affiche pour cet élément d'option de service.

Valeur booléenne

Détermine la valeur de l'élément d'option de service. Choisissez Vrai ou Faux.

Groupe d'options de service associé

Indique qu'un groupe d'options de service est associé à cet élément d'option de service.

Sélectionnez ce champ pour afficher une liste de groupes d'options de service à plusieurs niveaux. Associez un groupe d'options de service et le type de niveau.

Champs relatifs aux éléments de date

Renseignez les champs suivants pour un élément d'option de service date.

Remarque : Certains champs s'appliquent uniquement si Composant de comptabilité est installé.

Type de date

Spécifie le type de date. Effectuez votre sélection dans la liste suivante :

- Spécifier la valeur : l'administrateur spécifie la valeur de date qui apparaît sur le catalogue. Ce paramètre affiche le champ suivant :
- Valeur de date : valeur de date qui doit apparaître sur le catalogue.
- Date de la souscription : le système définit cette valeur sur la date de la demande ou de la souscription.
- Date de la facture : le système définit cette valeur sur la date de la facture si Composant de comptabilité est installé.

Groupe d'options de service associé

Spécifie qu'un groupe d'options de service est associé à cet élément d'option de service.

Sélectionnez ce champ pour afficher une liste de groupes d'options de service à plusieurs niveaux. Associez un groupe d'options de service et le type de niveau.

Champs relatifs à l'élément Jour de facturation

Remarque : Un élément d'option de service Jour de facturation s'applique uniquement si Composant de comptabilité est installé.

La plupart des champs relatifs à un élément Jour de facturation ont la même signification que les [champs relatifs aux éléments de Taux](#) (page 240).

Un élément Jour de facturation spécifie l'une des options suivantes :

- Pour les frais hebdomadaires : le jour de la semaine pour lequel facturer l'élément
- Pour les frais mensuels : le jour du mois pour lequel facturer l'élément

Champs relatifs aux éléments de la plage numérique

Renseignez les champs suivants pour un élément d'option de service de plage numérique. Cet élément s'applique à des [groupes d'options de service à plusieurs niveaux](#) (page 227) *uniquement*.

Limite inférieure

Indique la valeur numérique de la limite inférieure des correspondances lorsque ce groupe d'options de service est référencé.

Limite supérieure

Indique la valeur numérique de la limite supérieure des correspondances lorsque ce groupe d'options de service est référencé.

Limite supérieure infinie

Indique que le système de catalogues utilise cet élément d'option de service pour des correspondances lorsque la valeur de recherche dépasse la valeur spécifiée par la limite inférieure.

Spécifier la valeur médiane

Affiche le champ suivant :

Valeur médiane

Indique que la valeur à comparer lors de la sélection du niveau à utiliser, est la valeur de recherche fournie à partir des données d'utilisation. Toutefois, la valeur utilisée comme multiplicateur pour tous les éléments d'offre de service de type Taux pour le niveau, est la valeur absolue de la différence entre la valeur de recherche et la valeur médiane.

Champs relatifs aux éléments de plage de dates

Renseignez les champs suivants pour un élément d'option de service de plage de dates. Cet élément s'applique à des [groupes d'options de service à plusieurs niveaux](#) (page 227) *uniquement*.

Limite inférieure

Indique la valeur numérique de la limite inférieure des correspondances lorsque ce groupe d'options de service est référencé.

Limite supérieure

Indique la valeur numérique de la limite supérieure des correspondances lorsque ce groupe d'options de service est référencé.

Limite supérieure infinie

Indique que l'élément d'option de service est utilisé pour des correspondances lorsque la valeur de recherche dépasse la valeur spécifiée par la limite inférieure.

Onglet Politiques et actions

Remarque : Dans l'onglet de Politiques et Actions, vous pouvez utiliser le lien permettant d'accéder à CA Process Automation.

Par défaut, CA Service Catalog évalue toutes les [politiques](#) (page 594) *globales* et l'ensemble des [événements, des règles et des actions](#) (page 25) (actions globales uniquement) pour tous les *services demandés*. Toutefois, pour des options de service individuelles, vous pouvez remplacer ce comportement par défaut. A partir de l'onglet Politiques et Actions d'une option de service, vous pouvez spécifier au système de catalogues d'appliquer les spécifications suivantes à cette option de service :

- Pour les politiques, choisissez l'une des options suivantes :
 - Politiques globales uniquement
 - Politiques jointes uniquement
 - Politiques globales et jointes
- Pour les actions, choisissez l'une des options suivantes :
 - Actions globales uniquement
 - Actions jointes uniquement
 - Actions globales et jointes

Vous créez des politiques et des actions *globales* pour une utilisation générale avec un service quelconque. Par contraste, vous créez des politiques et des actions *jointes* à utiliser avec une ou plusieurs options de services précises uniquement. Vous joignez ces politiques et ces actions individuellement à chaque option de service. Vous pouvez créer une politique ou action jointe *uniquement* à partir de l'onglet de Politiques et actions de cette option de service. Après avoir créé une politique ou une action jointe relative à cette option de service, vous pouvez également joindre cette politique ou cette action à une autre option de service. Toutefois, vous ne pouvez pas remplacer une politique ou une action jointe par une politique ou action globale. De même, vous ne pouvez pas remplacer une politique ou une action globale par une politique ou une action jointes.

Il est recommandé d'utiliser *uniquement* des actions et des politiques jointes si vous utilisez un [cycle de vie de demande discrète](#) (page 681) qui inclut l'approbation discrète des options de service. Cette précaution permet d'éviter l'application involontaire de politiques et d'actions *aussi bien au niveau du service qu'au niveau des options de service*.

Important : L'application de politiques ou d'actions au niveau du service et des options de service pourraient entraîner des résultats entrant en conflit, des résultats involontaires ou des résultats imprévisibles. Si vous décidez d'utiliser des politiques et des actions jointes sans approbation discrète, réfléchissez bien aux résultats pour les deux options de service et pour le service. Passez en revue et testez minutieusement les services concernés au cours d'un système de test avant de les utiliser dans un système de production.

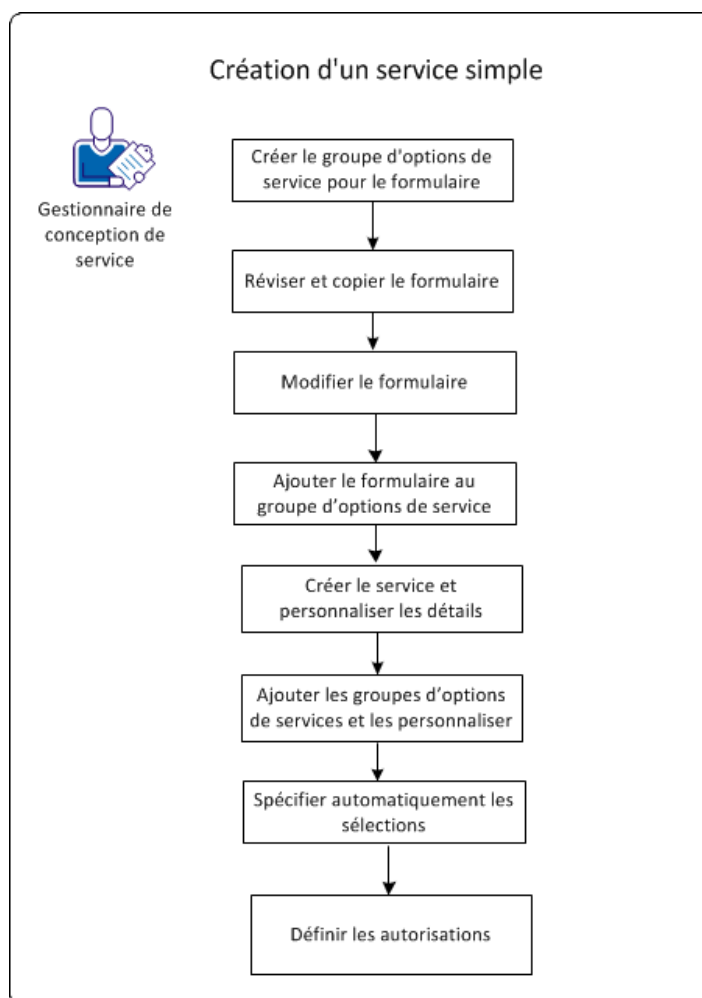
Création d'un service simple

Ce scénario illustre la création de services par les gestionnaires de conception de service, en copiant des groupes d'options de services prédéfinis et en personnalisant les objets copiés. La création d'un service suivant cette procédure est plus efficace que la création et la configuration d'objets comprenant le service. Vous pouvez utiliser ce scénario *comme modèle* pour créer un service simple à l'aide de techniques similaires.

Ce scénario décrit principalement l'ajout de nouveaux employés au groupe de services sur site dans votre organisation. Toutefois, les principes décrits dans ce scénario s'appliquent à tous les services. Pour un scénario d'utilisation différent de l'intégration des nouveaux embauchés, recherchez dans le catalogue le service correspondant le mieux au service que vous souhaitez créer. Par exemple, pour créer un service de réservation de machine virtuelle à l'aide de Gestionnaire des réservations, vous pouvez utiliser les services du dossier Services de réservation. De même, pour créer un service de commande de matériel, utilisez le service Achat de nouveau matériel situé dans le dossier Services de support informatique.

Le service prédéfini dans ce scénario est un service sur site d'entreprise simple, nommé Intégration des nouveaux embauchés. Il vous permet de créer un service similaire pour le groupe de services sur site. Dans ce scénario, vous configurez également les options par défaut de sélection automatique, afin de simplifier le traitement des services pour les utilisateurs. Cette méthode de création de services simples permet de réduire les erreurs des utilisateurs tout en augmentant l'efficacité, notamment pour les utilisateurs soumettant des demandes à partir de dispositifs mobiles.

Remarque : Les gestionnaires de conception de services présentent généralement un ou plusieurs des rôles suivants dans CA Service Catalog : administrateur de livraison de services, gestionnaire de services ou administrateur du catalogue.



Pour créer un service simple, procédez comme suit :

1. [Créez un groupe d'options de service pour le formulaire](#) (page 258).
2. [Réviser et copier le formulaire](#) (page 259).
3. [Modifiez le formulaire](#) (page 260).
4. [Ajoutez le formulaire au groupe d'options de service](#) (page 261).
5. [Créez le service et personnalisez-en les détails](#) (page 262).
6. [Ajoutez et personnalisez les groupes d'options de services](#) (page 263).
7. [Spécifiez les sélections automatiques de votre choix](#) (page 265).
8. [Définissez les autorisations pour le service](#) (page 267).

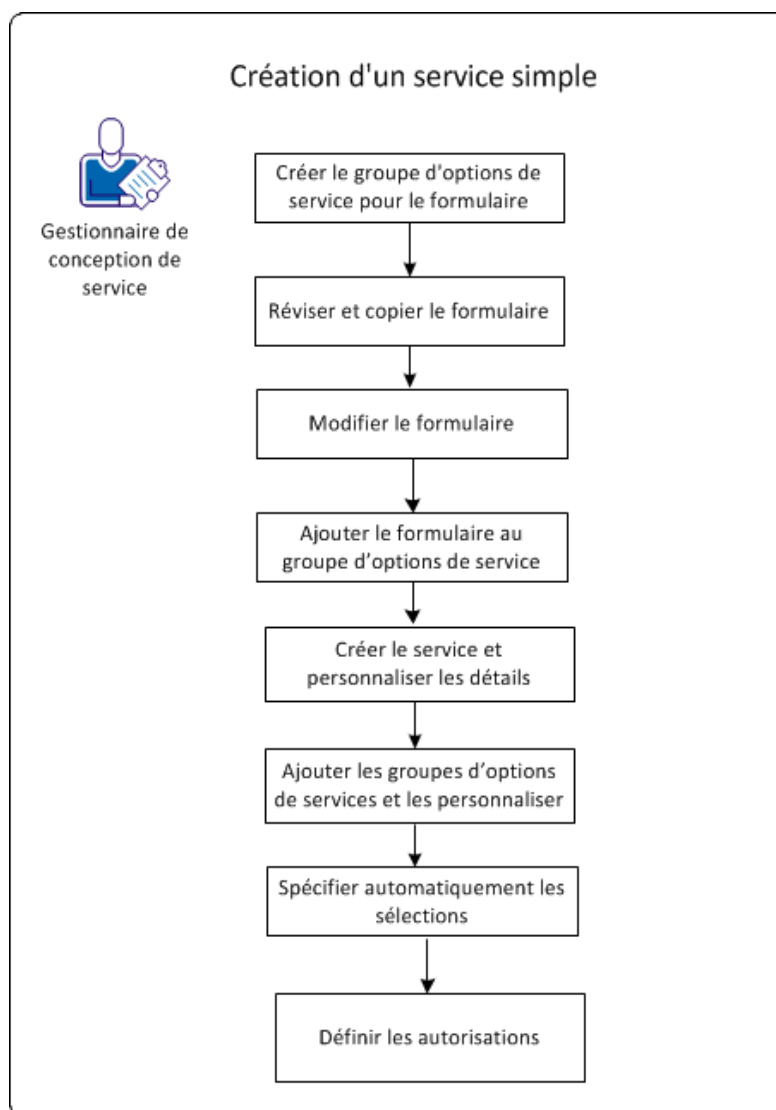
Création d'un service simple

Ce scénario illustre la création de services par les gestionnaires de conception de service, en copiant des groupes d'options de services prédéfinis et en personnalisant les objets copiés. La création d'un service suivant cette procédure est plus efficace que la création et la configuration d'objets comprenant le service. Vous pouvez utiliser ce scénario *comme modèle* pour créer un service simple à l'aide de techniques similaires.

Ce scénario décrit principalement l'ajout de nouveaux employés au groupe de services sur site dans votre organisation. Toutefois, les principes décrits dans ce scénario s'appliquent à tous les services. Pour un scénario d'utilisation différent de l'intégration des nouveaux embauchés, recherchez dans le catalogue le service correspondant le mieux au service que vous souhaitez créer. Par exemple, pour créer un service de réservation de machine virtuelle à l'aide de Gestionnaire des réservations, vous pouvez utiliser les services du dossier Services de réservation. De même, pour créer un service de commande de matériel, utilisez le service Achat de nouveau matériel situé dans le dossier Services de support informatique.

Le service prédéfini dans ce scénario est un service sur site d'entreprise simple, nommé Intégration des nouveaux embauchés. Il vous permet de créer un service similaire pour le groupe de services sur site. Dans ce scénario, vous configurez également les options par défaut de sélection automatique, afin de simplifier le traitement des services pour les utilisateurs. Cette méthode de création de services simples permet de réduire les erreurs des utilisateurs tout en augmentant l'efficacité, notamment pour les utilisateurs soumettant des demandes à partir de dispositifs mobiles.

Remarque : Les gestionnaires de conception de services présentent généralement un ou plusieurs des rôles suivants dans CA Service Catalog : administrateur de livraison de services, gestionnaire de services ou administrateur du catalogue.



Pour créer un service simple, procédez comme suit :

1. [Créez un groupe d'options de service pour le formulaire](#) (page 258).
2. [Réviser et copiez le formulaire](#) (page 259).
3. [Modifiez le formulaire](#) (page 260).
4. [Ajoutez le formulaire au groupe d'options de service](#) (page 261).
5. [Créez le service et personnalisez-en les détails](#) (page 262).
6. [Ajoutez et personnalisez les groupes d'options de services](#) (page 263).
7. [Spécifiez les sélections automatiques de votre choix](#) (page 265).
8. [Définissez les autorisations pour le service](#) (page 267).

Création d'un groupe d'options de service pour le formulaire

Il est recommandé de copier les objets prédéfinis et d'en personnaliser les copies, plutôt que de modifier des objets prédéfinis. Dans ce scénario, vous copiez le groupe d'options de service Intégration des nouveaux embauchés et personnalisez la copie pour utilisation dans votre nouveau service.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Services apparaît et affiche les services sous forme de dossiers.
2. Cliquez sur l'onglet Groupes d'options.
Les groupes d'options de service dans le service s'affichent.
3. Défilez jusqu'au groupe nommé Intégration des nouveaux embauchés, sélectionnez ce groupe, puis procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur l'icône Copier.
 - b. Cliquez sur l'icône Coller (*pas* sur l'icône Coller en tant qu'élément hérité).
 - c. Spécifiez Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site dans l'invite pour indiquer le nom du nouveau groupe d'options.
4. Copiez le groupe d'options de service et procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur l'onglet Définition.
L'entrée de formulaire apparaît. Le formulaire est la seule option de service dans le groupe.
 - b. Pour supprimer ce formulaire du groupe d'options de service, cliquez sur l'icône Supprimer.

Cette action supprime le formulaire de ce groupe d'options de service *uniquement*. Le formulaire continue d'apparaître dans tous les autres groupes d'options de service incluant ce formulaire, ainsi que dans le dossier Concepteur de formulaires.

Remarque : Plus tard, vous pouvez utiliser le concepteur de formulaires pour copier ce formulaire et personnaliser la nouvelle version. Vous pourrez ensuite ajouter votre formulaire personnalisé à ce groupe d'options de service. Cette approche est conforme aux recommandations susmentionnées dans cette rubrique.

Révision et copie de formulaire

Tous les services incluent au moins un formulaire prédéfini ou personnalisé permettant d'enregistrer et de traiter les informations importantes sur le demandeur du service. Dans ce scénario, vous révisiez et copiez le formulaire prédéfini inclus avec le service standard Intégration des nouveaux embauchés. Vous modifiez ensuite le formulaire copié pour utilisation dans le service Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement.

Procédez comme suit:

1. Copiez le formulaire Intégration des nouveaux embauchés, comme suit :
 - a. Cliquez sur Catalogue, Formulaires.

La fenêtre Concepteur de formulaires apparaît ; les dossiers Composants et Formulaires sont réduits dans l'arborescence des composants (volet gauche) et la zone de conception de formulaires (volet central) est vide.
 - b. Développez les formulaires, le dossier Contenu du catalogue CA dans l'arborescence des composants.

Les formulaires par défaut et les formulaires personnalisés s'affichent dans le dossier.
 - c. Sélectionnez le formulaire Intégration des nouveaux embauchés. Révisiez les champs du formulaire et familiarisez-vous avec leur contenu.

Le formulaire inclut des champs de base obligatoires (par exemple : Nom, Adresse et Poste). Dans la rubrique suivante, vous devrez copier et modifier ce formulaire pour utilisation dans le service.
 - d. Cliquez sur l'icône Copier.
2. Sélectionnez le niveau supérieur du dossier Formulaires et procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur Ajouter et créez un sous-dossier nommé Personnalisé.
 - b. Sélectionnez le dossier Personnalisé, puis cliquez sur Coller.

Le nouveau formulaire s'affiche. Son nom inclut le préfixe Copy de. Les éléments copiés sous le formulaire copié *ne sont pas* renommés.

Remarque : Si le formulaire a été copié d'une unité business vers une autre, le formulaire collé et tous ses éléments sont alors associés à l'unité business du dossier de destination.
 - c. Sélectionnez le formulaire et cliquez sur Renommer.
 - d. Saisissez le nouveau nom : Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement. Cliquez sur OK. Le nom doit être unique dans l'unité business.

Modification de formulaire

Modifiez le formulaire que vous avez copié lors de la procédure précédente en ajoutant un champ unique pour les services sur site.

Procédez comme suit:

1. Développez le formulaire Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement.

La liste des composants dans le formulaire s'affiche dans l'arborescence sous le nom du formulaire. Cette liste correspond aux mêmes composants nommés dans le volet du milieu.

2. Copiez le champ Informations complémentaires comme suit :
 - a. Sélectionnez le champ Informations complémentaires dans l'arborescence, puis cliquez sur l'icône Copier. L'icône Copier s'affiche dans le coin supérieur gauche de la fenêtre, sur la ligne des outils de formulaire, sous le menu principal et les noms d'onglets.
 - b. Sélectionnez le nom Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement dans l'arborescence, puis cliquez sur Coller.
 - c. Entrez un ID unique (par exemple, field_services_group_id) dans le champ _id dans le volet droit.
 - d. Cliquez sur Enregistrer.
3. Renommez le nouveau champ comme suit :
 - a. Sélectionnez le champ et cliquez sur Renommer.
 - b. Entrez le nouveau nom : ID du groupe de services sur site. Cliquez sur OK.

Le nouveau champ est renommé. Les gestionnaires de services sur site peuvent utiliser ce champ pour affecter de nouveaux employés à un groupe dans l'organisation.

Remarque : Pour plus d'informations sur la copie et la modification de formulaires, reportez-vous au scénario concernant la création d'un formulaire simple et au *Manuel d'administration*. Ce scénario est disponible sur <http://ca.com/support> et dans le *Manuel d'administration*. Pour plus d'informations sur la création de formulaires, consultez les rubriques relatives au concepteur de formulaires dans le *Manuel d'administration*.

Ajout d'un formulaire au groupe d'options de service

Ajoutez le nouveau formulaire modifié à partir de la procédure précédente au groupe d'options de service Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement. Vous ajoutez ce groupe d'options de service ultérieurement à l'intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Services apparaît et affiche les services sous forme de dossiers.
2. Cliquez sur l'onglet Groupes d'options.
Les groupes d'options de service s'affichent.
3. Défilez jusqu'au groupe nommé Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement, sélectionnez ce groupe, puis procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur l'onglet Définition.
 - b. Cliquez sur Ajouter une option.
L'onglet Détails de l'option de service s'affiche et contient la liste des éléments d'options de service dans le groupe.
 - c. Entrez un nom descriptif pour l'option de service, par exemple : Formulaire pour les nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement.
4. Accédez au champ Formulaire et cliquez sur Ajouter.
La boîte de dialogue Définition d'un élément d'option de service apparaît.
5. Remplissez les champs comme suit :
 - a. Spécifiez un texte explicite dans le champ Texte d'affichage. Décrivez l'objectif de ce formulaire, par exemple :
Pour les nouveaux employés dans les services sur site uniquement
Ce texte apparaît sous forme de description du formulaire lorsque les administrateurs affichent ce groupe d'options de service dans le catalogue.
 - b. Cliquez sur l'icône Rechercher (la loupe) dans le champ Nom du formulaire.
La boîte de dialogue contextuelle contenant l'arborescence des formulaires apparaît.
 - c. Naviguez dans cette arborescence de formulaires et sélectionnez le formulaire Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement.
 - d. Cliquez sur le bouton Sélectionner un formulaire.
6. Cliquez sur Update.
La boîte de dialogue Définition de l'élément d'option de service apparaît. Vous revenez à l'onglet Détails de l'option de service.

7. Faites défiler la page jusqu'en bas de l'onglet et cliquez sur Enregistrer.
8. Faites défiler la page jusqu'en haut de l'onglet et cliquez sur Revenir au groupe d'options de service.

Création du service et personnalisation des détails

Vous créez un service pour inclure un ou plusieurs groupes d'options de service et spécifier les détails sur la manière dont les utilisateurs du catalogue peuvent demander le service et quand. Dans ce scénario, vous créez et configurez un service pour contenir le groupe d'options de service que vous avez créé préalablement (Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Services apparaît et affiche les services sous forme de dossiers.
2. Développez le dossier Services du personnel dans l'arborescence et sélectionnez le service Intégration des nouveaux embauchés.
 - Révisez les onglets et familiarisez-vous avec ce service.
 - Cliquez sur l'onglet Définition pour afficher les groupes d'options de service. Dans ce scénario, vous utilisez les mêmes groupes d'options de service dans votre nouveau service.
3. Sélectionnez le dossier Services du personnel et cliquez sur Ajouter, puis sur Offre.
4. Entrez le nom du nouveau service : Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement.
5. Renseignez les champs suivants dans l'onglet Détails pour le service et cliquez sur Enregistrer :
 - Pour la Description, spécifiez des nouveaux employés dans le groupe de services sur site.
 - Remplissez les champs dans la section Disponibilité et cliquez sur Enregistrer.

Le service apparaît dans le catalogue à la date que vous spécifiez dans le champ Date de disponibilité, et les utilisateurs peuvent alors le demander. Jusqu'à cette date, les utilisateurs du catalogue ne peuvent pas voir le service et ne peuvent pas le demander.

6. Remplissez les champs suivants, puis cliquez sur Enregistrer :
 - Pour la Méthode de demande d'utilisateur, vérifiez que l'option Soumission en un clic est sélectionnée.

Ce paramètre permet aux utilisateurs de demander le service rapidement, sans utiliser le panier. Ce paramètre est pratique pour les services simples.
 - Sélectionnez l'option nommée Disponible pour dispositifs mobiles.
 - Pour la liste déroulante Processus d'approbation, sélectionnez Aucune approbation ou vérifiez votre sélection avec l'administrateur de catalogue.

Remarque : Les administrateurs de catalogue configurent généralement le processus d'approbation par flux de travaux ou le processus d'approbation par politiques.
 - Acceptez les valeurs par défaut pour les autres champs.
7. Cliquez sur l'onglet Définition et effectuez les actions suivantes :
 - a. Cliquez sur l'icône Modifier pour le champ Présentation.
 - b. Spécifiez le texte suivant (ou similaire) pour la Présentation et cliquez sur l'icône Enregistrer :

Pour les nouveaux employés dans le groupe de services sur site uniquement

Ajout et personnalisation des groupes d'options de services

Dans ce scénario, vous ajoutez plusieurs groupes d'options de service pour le personnel sur site. Lorsque vous ajoutez les groupes, vous pouvez les personnaliser pour le personnel sur site en incluant uniquement l'option haut de gamme.

Remarque : Les personnalisations dans ces étapes affectent ce service *uniquement*. Vous ne modifiez pas les groupes d'options de service ou leurs options de service. Au lieu de cela, vous personnalisez ce service pour inclure uniquement les options de service que vous sélectionnez à partir de chaque groupe d'options de service.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur le bouton Modifier la sélection d'offre dans l'onglet Définition pour le service Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement.

La boîte de dialogue permet d'ajouter des groupes d'options de service au service.

2. Faites défiler la page jusqu'au groupe d'options de service nommé Cartes de visite et procédez comme suit :

- a. Cliquez sur la case à cocher Inclure.

Une vue développée du groupe apparaît avec la liste des options de service.

- b. Sélectionnez Commande de cartes de visite (gaufrées) et sélectionnez les options pour les paramètres Inclure et Par défaut.

Remarque : Laissez les deux options *désactivées* pour l'option de service Commande de cartes de visite (standard).

Cette action ajoute des cartes de visite gaufrées au service et les inclut par défaut.

3. Faites défiler la page jusqu'au groupe d'options de service nommé Téléphone mobile et procédez comme suit :

- a. Cliquez sur la case à cocher Inclure.

- b. Sélectionnez Téléphone mobile : haut de gamme, puis sélectionnez l'option pour la valeur Par défaut.

Cette action ajoute un téléphone mobile haut de gamme au service et l'inclut par défaut.

4. Faites défiler la page jusqu'au groupe d'options de service nommé Accessoires pour téléphones mobiles et procédez comme suit :

- a. Cliquez sur la case à cocher Inclure.

- b. Sélectionnez toutes les options pour les paramètres Inclure et Par défaut.

Cette action ajoute tous les accessoires pour téléphone mobile au service et les inclut par défaut.

5. Faites défiler la page jusqu'au groupe d'options de service nommé Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement, puis procédez comme suit :

- a. Cliquez sur la case à cocher Inclure.

- b. Sélectionnez les options pour les paramètres Inclure et Par défaut.

Cette action ajoute le [formulaire que vous avez créé au préalable](#) (page 260) au service et l'inclut par défaut.

6. Faites défiler la page jusqu'au groupe d'options de service nommé Achat d'un ordinateur portable et procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur la case à cocher Inclure.
 - b. Sélectionnez Ordinateur portable : haut de gamme et sélectionnez les options pour les paramètres Inclure et Par défaut.

Cette action ajoute un ordinateur portable haut de gamme au service et l'inclut par défaut.

7. Faites défiler jusqu'au bas de la boîte de dialogue et cliquez sur Enregistrer.

Le système Catalogue ajoute les groupes d'options de service au service, avec vos personnalisations.

Spécification automatique des sélections

Dans ce scénario, vous spécifiez les groupes d'options de service que vous avez ajoutés au service comme valeurs automatiquement sélectionnées (par défaut). Cette technique permet de vérifier que le personnel des services sur site peut afficher et demander tout l'équipement requis rapidement et efficacement, en particulier à partir de dispositifs mobiles.

Procédez comme suit:

1. Effectuez les actions suivantes dans l'onglet Définition pour le service Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement :
 - a. Cliquez sur l'icône Modifier pour le premier groupe d'options de service, Cartes de visite.

Remarque : Lorsque vous passez le curseur sur cette icône Modifier, le texte d'aide suivant apparaît : Modifier le groupe d'options de service. D'autres icônes Modifier pour le texte de l'en-tête et pour l'option de service s'affichent également près de cette icône Modifier, mais les textes d'aide pour chacune de ces icônes est différent.

L'onglet Détails du nouveau groupe d'options de service apparaît.

- b. Spécifiez le type de sélection automatique. Cliquez sur Enregistrer.

Ce groupe d'options de service est automatiquement inclus lorsque le service est demandé ou reçoit de nouveaux abonnés. Ce groupe d'options de service contient une option de service, des cartes de visite gaufrées. L'option de cartes de visite gaufrées est automatiquement sélectionnée pour le personnel des services sur site et est la seule option disponible.

c. Cliquez sur le bouton Précédent dans le navigateur pour revenir à l'onglet Détails pour le service.

d. Cliquez sur l'onglet Définition du service.

L'onglet Définition s'affiche de nouveau pour le service Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement. La liste de groupes d'options de service dans le service s'affiche.

2. Procédez comme suit :

a. Cliquez sur l'icône Modifier pour le groupe d'options de service suivant : Téléphone mobile.

b. Spécifiez le type de sélection automatique. Cliquez sur Enregistrer.

Ce groupe d'options de service est automatiquement inclus lorsque le service est demandé ou reçoit de nouveaux abonnés. Ce groupe d'options de service contient une option de service, le téléphone mobile haut de gamme. L'option de téléphone mobile haut de gamme est automatiquement sélectionnée pour le personnel des services sur site et est la seule option disponible.

c. Cliquez sur le bouton Précédent dans le navigateur pour revenir à l'onglet Détails pour le service.

d. Cliquez sur l'onglet Définition du service.

La liste de groupes d'options de service s'affiche de nouveau dans l'onglet Définition.

3. Utilisez les étapes précédentes comme modèle pour modifier les définitions pour les groupes d'options de service suivants et pour spécifier la sélection automatique comme type de sélection :

- Accessoires pour téléphones mobiles
- Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site
- Achat d'un ordinateur portable

Ces groupes d'options de service contiennent également une option de service haut de gamme unique qui est automatiquement incluse pour le personnel des services sur site.

Définition des autorisations

Vous pouvez également définir des autorisations pour le service de sorte que seuls certains rôles ou groupes puissent le demander. Si un rôle ou un groupe dispose d'une autorisation d'accès au service, les utilisateurs associés peuvent effectuer les actions suivantes :

- Afficher le service dans le catalogue.
- Afficher et demander le service ou y souscrire
- Accéder au service par le biais de recherches et d'appels de service Web

Inversement, si un rôle ou le groupe n'a pas l'autorisation d'accéder au service, les utilisateurs associés ne possèdent pas ces droits.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur l'onglet Autorisations du service nommé Intégration des nouveaux embauchés pour les services sur site uniquement.
2. Désactivez la case à cocher Accorder tous les droits d'accès à tous les rôles dans toutes les unités business.
3. Sélectionnez la case Demander/Souscrire pour l'utilisateur du catalogue et cliquez sur Enregistrer.

Cette option permet à tout le personnel sur site de demander ce service. Dans ce scénario, tout le personnel sur site dispose du rôle d'utilisateur du catalogue. Dans votre organisation, un autre rôle peut être mieux adapté.

Remarque : Vous pouvez également définir un groupe d'utilisateurs pour le personnel sur site dans CA EEM et utiliser l'onglet Groupes pour limiter les autorisations pour le service à ce groupe. Pour obtenir des instructions sur la configuration des groupes d'utilisateurs dans CA EEM, consultez la documentation de CA EEM.

SLA d'une demande et calendriers

Les SLA des demandes, les interruptions, les calendriers d'interruptions et les heures ouvrables vous permettent de mesurer la qualité d'un service pendant le cycle de vie d'une demande.

SLA d'une demande

CA Service Catalog permet aux administrateurs de créer des SLA d'une demande pour vérifier si les options de service d'une demande sont traitées dans le délai que vous spécifiez pour chaque statut surveillé. Vos SLA spécifient les délais d'avertissement et de violation pour l'option de service sélectionnée. Le SLA d'une demande unique définit la durée autorisée entre les statuts spécifiés, par exemple, le temps nécessaire pour passer de Soumis à Approuvé ou d'Approuvé à Terminé.

Pour chaque SLA d'une demande, spécifiez les statuts de début et de fin à surveiller, la durée avant d'atteindre les seuils d'avertissement et de violation, le niveau de conformité prévu et des paramètres associés. Pour obtenir des détails sur la manière de spécifier des SLA, voir [Création des SLA d'une demande](#) (page 270).

La définition de seuils d'avertissement et de violation d'un SLA permet aux fournisseurs de services de suivre la progression d'une demande. Les données du SLA d'une demande sont également stockées dans la base de données CA Service Catalog, ce qui permet de les inclure dans des rapports.

La surveillance d'un délai d'avertissement ou de violation d'un SLA (durée SLA) démarre et s'arrête en fonction des heures de service définies par les spécifications de [calendriers d'interruptions](#) (page 269) et d'[heures ouvrables](#) (page 270) associées au service. Les administrateurs peuvent associer une spécification de calendrier d'interruptions et une spécification d'heures ouvrables à chaque service. La durée des SLA est surveillée pendant les heures de service. Elle ne l'est pas en dehors de ces heures.

Vous pouvez définir des actions automatisées à initier lorsque le SLA d'une demande atteint le statut d'avertissement ou de violation. Il peut notamment s'agir d'une action prédéfinie d'envoi de messages d'alerte par courriel, comme expliqué dans [Configuration des alertes automatisées par courriel pour des avertissements et des violations de SLA](#) (page 275).

Remarque : Les accords sur les niveaux de service d'une demande (SLA) sont une fonctionnalité de CA Service Catalog, alors que ceux sur la qualité de service (QoS) sont *uniquement* disponibles si CA Service Catalog est intégré dans CA Business Service Insight. Les termes *SLA de demande* et *SLA de qualité de service* sont utilisés dans la documentation pour les distinguer.

Interruptions, Groupes d'interruptions et Calendriers d'interruptions

Une interruption est un événement unique planifié qui a lieu lorsqu'un service est indisponible, pendant des jours fériés spécifiques par exemple : Noël et le jour de l'an (dans plusieurs pays), le Memorial Day (aux Etats-Unis), le 14 juillet (en France), etc. Lorsqu'un jour férié tombe un week-end, le service est généralement interrompu le jour ouvré précédent ou suivant. D'autres interruptions peuvent survenir en cas de maintenance annuelle ou trimestrielle ou dans le cadre d'activités de récupération après sinistre.

Ces jours, ainsi que d'autres, sont fériés chaque année. Vous pouvez toutefois spécifier l'exécution unique d'une interruption (interruption non récurrente), notamment dans le cadre d'un changement d'emplacement physique ou de changements majeurs de matériel ou de logiciels (ex. : migration d'une base de données système).

Les groupes d'interruptions sont des jeux logiques auxquels sont associées des interruptions : nouvel an chinois, japonais, indien, américain etc. Ces groupes d'interruptions se répètent tous les ans. De même, si votre organisation subit chaque année quatre interruptions de maintenance, vous pouvez toutes les inclure dans un groupe d'interruptions intitulé Interruptions de maintenance.

En tant qu'administrateur, vous utilisez des interruptions et des groupes d'interruptions pour créer des *calendriers d'interruptions*. Les interruptions et les groupes d'interruptions sont les composants majeurs d'un calendrier d'interruptions. Les interruptions, ainsi que les groupes d'interruptions sont des entités indépendantes qui peuvent être réutilisées dans plusieurs calendriers d'interruptions différents. Ces calendriers sont associés à des services.

Pour chaque unité business, les administrateurs peuvent associer *un* calendrier d'interruptions à un service. Les critères servant à déterminer les interruptions, les groupes et les calendriers de chaque service d'une unité business peuvent être basés sur des zones géographiques, des départements, des fuseaux horaires, d'autres remarques de clients ou tout autre groupement important dans votre établissement.

Heures ouvrables

Jours et heures de service régulièrement planifiés ; ils sont généralement les suivants :

- De 9 h 00 à 17 h 00, du lundi au vendredi
- Tous les jours, de 7 h 00 à 19 h 00

Les heures ouvrables sont définies par le fournisseur de services mais, pour optimiser les relations avec la clientèle, elles sont adaptées au calendrier professionnel type de tous les demandeurs. Ainsi, un fournisseur global de services d'urgence (par ex. matériel médical d'urgence) voudra peut-être conserver des heures ouvrables 24/24 h et 7/7 j pour satisfaire les besoins de tous ses clients. Associez vos heures ouvrables et un calendrier d'interruptions à un service pour définir les heures de prestation de services.

Sélection des options de service à contrôler

Les administrateurs CA Service Catalog déterminent les options de service qui doivent être contrôlées ou non par des SLA de demande. Les critères suivants peuvent vous aider à déterminer les options de service à contrôler par des SLA.

- Vérifiez si des règles administratives, des besoins commerciaux ou des obligations contractuelles *critiques* avec des clients du service affectent des options de service et indiquent par conséquent que les options de service requièrent des SLA.
- Vérifiez s'il est prévu que *toutes* les options de service de votre implémentation soient surveillées à l'aide de SLA.

Création de SLA de demandes

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer facultativement des SLA de demandes pour vérifier si les options de service dans un groupe d'options de service sont traitées dans le délai prévu. Vos SLA spécifient les délais d'avertissement et de violation pour l'option de service sélectionnée. Pour créer des SLA, procédez comme suit.

Remarque : Les accords sur les niveaux de service d'une demande (SLA) sont une fonctionnalité de CA Service Catalog, alors que ceux sur la qualité de service (QoS) sont *uniquement* disponibles si CA Service Catalog est intégré dans CA Business Service Insight. Les termes *SLA de demande* et *SLA de qualité de service* sont utilisés dans la documentation pour les distinguer.

1. Sélectionnez Catalogue, Offres de service.
2. Développez l'arborescence et sélectionnez le service auquel vous voulez ajouter le SLA.
3. Cliquez sur l'onglet Définition du service.
4. Cliquez sur le signe de développement en regard du nom de groupe d'options de service pour développer l'arborescence et afficher les options de service.

5. Sélectionnez l'option de service à laquelle vous voulez ajouter le SLA.
6. Cliquez sur l'icône SLA.
La boîte de dialogue Définition d'un SLA s'affiche.
7. Cliquez sur Ajouter pour créer un SLA.
Une nouvelle définition de SLA apparaît.
8. Pour chaque SLA, spécifiez ce qui suit.
 - Statuts de démarrage et de fin à surveiller Par exemple, Soumis est un statut de début et Approuvé est un statut de fin.
 - Délai en jours, heures et minutes pour l'octroi du statut d'avertissement.
 - Délai en jours, heures et minutes pour l'octroi du statut de violation.
 - Un nom descriptif parlant, par exemple, un nom qui résume le statut de début, le statut de fin et la durée, par exemple : Soumis-à-approbation Terminé--avertissement--4 heures, Soumis-à-approbation Terminé--violation--4 heures, et ainsi de suite.
 - Le niveau de prévision, le pourcentage de SLA qui doivent se terminer sans avertissements ou violations, par exemple, 80, 90 ou 100.
9. Si vous créez plusieurs accords sur les niveaux de service, sélectionnez l'un d'entre eux comme accord principal sur les niveaux de service clé, en cliquant sur l'option dans la colonne Principal. Si une option de service contient uniquement un SLA, ce SLA est le SLA principal.

Lorsqu'une option de service comprend plusieurs SLA, le statut du SLA principal détermine celui de l'ensemble de l'option de service, quel que soit le statut des autres SLA. Par exemple, supposons que vous créez quatre SLA pour une option de service. Si le SLA principal n'a pas fait l'objet d'un avertissement ou d'une violation à la fin de la demande contenant l'option de service, le SLA pour cette option de service est satisfait, même si les trois autres SLA *ont* fait l'objet d'un avertissement ou d'une violation.

A l'inverse, si trois des quatre SLA sont sans avertissement ou violation, mais que le SLA principal fait l'objet d'un avertissement ou d'une violation, l'ensemble de l'option de service fait l'objet d'un avertissement ou d'une violation. Avec ces informations en tête, sélectionnez le SLA principal avec un soin particulier.

Les avertissements et les violations sont reflétés dans les rapports SLA.

Remarque : Vous pouvez configurer facultativement des alertes automatisées par courriel à déclencher si un SLA fait l'objet d'un statut d'avertissement ou de violation, voir les explications dans [Configuration des alertes automatisées par courriel pour des avertissements et des violations SLA](#) (page 275).

Traitement des SLA de demandes

Les SLA de demandes sont traités d'après les deux règles fixes définies par CA Service Catalog et le paramètre Délai maximum pour les alertes relatives au SLA d'une demande que vous spécifiez.

Règles fixes

Les SLA de demandes sont traités d'après les règles fixes suivantes définies par CA Service Catalog :

- Après avoir soumis une demande contenant un ou plusieurs SLA, l'horloge de chaque instance de SLA commence à suivre le temps où la demande atteint le statut de début défini du SLA. Par exemple, si un SLA surveille la période allant de En attente d'approbation à Approuvé, l'horloge de son instance suit le temps avant que le statut de la demande passe à En attente d'approbation.
- Une instance du SLA est exécutée dans les cas suivants :
 - La demande atteint le statut de fin du SLA avant que la durée de violation de ce dernier n'expire. Dans ce cas, l'instance du SLA est exécutée correctement. La durée de violation du SLA correspond à la durée maximale autorisée avant que la demande n'atteigne le statut de fin du SLA.

Ainsi, dans l'exemple précédent, si le statut de la demande passe de En attente d'approbation (statut de début) à Approuvé (statut de fin) avant l'expiration de la durée de violation du SLA, l'instance de ce dernier est exécutée correctement.

- La durée de violation du SLA expire avant que la demande n'atteigne son statut de fin. Dans ce cas, l'instance échoue, d'où une violation du SLA.
- L'horloge du SLA suit la durée de chaque instance active et alerte le système de catalogues si la durée d'avertissement ou de violation du SLA expire. L'horloge du SLA est interrompue et reprend *uniquement* lorsqu'un utilisateur CA Service Catalog [maintient ou reprend](#) (page 763) la demande contenant l'instance de SLA. Si une demande possédant une instance active du SLA obtient un statut En attente, l'horloge du SLA est interrompue. Lorsque l'état Reprendre est obtenu après une demande, l'horloge du SLA reprend.

Remarque : Si l'utilisateur d'un autre produit intégré à CA Service Catalog met une demande en attente dans ce produit, la requête CA Service Catalog, l'instance de SLA reste active. Par exemple, si CA Service Catalog est intégré avec CA Service Desk Manager et qu'un utilisateur CA Service Desk Manager maintient une demande de changement CA Service Desk Manager associée à une requête CA Service Catalog ayant une instance de SLA active, l'horloge du SLA n'est *pas* arrêtée. Pour arrêter l'horloge du SLA, vous devez [retenir](#) (page 763) la demande dans CA Service Catalog.

- Elle s'arrête dès qu'une demande est annulée.

- et ne redémarre (se réinitialise) parfois pas, même si la demande est rejetée puis resoumise.

Par exemple, prenez un SLA nommé "SLA approuvé sous 24 heures". Il réalise une surveillance depuis le statut "Soumis" jusqu'au statut "Approuvé" avec une durée de violation du SLA d'un jour. Dans cet exemple, le processus d'approbation suit également ce cycle de statut de la demande, dans l'ordre suivant :

1. Soumis
2. En attente d'approbation
3. Approuvé
4. Approbation terminée ou soumise
5. En attente d'approbation
6. Rejeté

Dans cet exemple, si un utilisateur demande un service, qu'un jour s'écoule, puis qu'un approbateur le rejette ; le SLA "SLA approuvé sous 24 heures" est alors enfreint. Suite au refus, si l'utilisateur concerné actualise les détails de la demande et la re-soumet, son processus recommence, mais l'instance du SLA n'est pas re-surveillée car elle l'a déjà été et s'est traduite par une infraction.

- Comme l'illustre l'exemple précédent, si une instance du SLA est exécutée (correctement ou avec une infraction), elle n'est jamais re-surveillée.
- Si elle est enfreinte, la violation est incluse dans les rapports BusinessObjects Enterprise associés au SLA, même si la demande associée est annulée ou rejetée après. Pour exclure ces enregistrements, personnalisez le rapport.

Processeur SLA de demandes

Le processeur SLA de demandes fait partie de Composant de catalogue et effectue les fonctions suivantes :

- Il surveille les changements de statut des demandes ayant des instances de SLA actives
- Il envoie des messages d'alerte en cas d'avertissement ou de violation du SLA
- Il suit l'heure de l'horloge du SLA

Retard maximal des alertes relatives au SLA d'une demande

Le processeur de SLA de demandes contrôle les instances du SLA à traiter aux moments suivants :

- Lorsque l'horloge d'un SLA alerte le système de catalogues que la durée d'avertissement ou de violation du SLA a expiré
- Lorsqu'il reçoit un message de changement de statut d'une demande ayant une instance de SLA active
- Lorsque la durée indiquée dans le paramètre Délai maximum pour les alertes relatives au SLA d'une demande expire. Pour accéder à ce paramètre, sélectionnez Administration, Configuration, SLA d'une demande. Ce paramètre indique la fréquence à laquelle le processeur de SLA de demandes recherche des avertissements ou des violations du SLA. Il s'applique à toutes les instances du SLA gérées par un ordinateur Composant de catalogue.

Dans un environnement Composant de catalogue mis en cluster, si un ordinateur mis en cluster échoue, les notifications d'événement, y compris les messages d'alerte relatifs au SLA, peuvent être retardées jusqu'à ce que l'ordinateur en question soit restauré ou que d'autres ordinateurs du cluster commencent à faire son travail. Par conséquent, les messages d'avertissement et de violation du SLA risquent d'être émis en retard.

Pour réduire ce risque de retard de traitement du SLA lorsqu'un ordinateur mis en cluster Composant de catalogue échoue, vous pouvez configurer le Délai maximum pour les alertes relatives au SLA d'une demande afin qu'il corresponde au mieux à vos besoins. Plus vous définissez une valeur faible, plus le processeur de SLA de demandes contrôle souvent l'horloge du SLA concernant les durées d'avertissement et de violation. Vous devez donc définir un intervalle plus long (par ex. une heure) pour être informé rapidement des avertissements et des violations du SLA. Sinon, définissez un délai plus long (par ex. un jour) pour être averti des avertissements et des violations du SLA plus tard, par exemple lorsque l'ordinateur mis en cluster est restauré.

Définir le Délai maximum pour les alertes relatives au SLA d'une demande permet de réduire tout retard de traitement du SLA si l'ordinateur mis en cluster qui a démarré l'horloge du SLA est indisponible pendant plus longtemps que la durée d'avertissement ou de violation. Dans ces cas, d'autres ordinateurs actifs mis en cluster reprennent le traitement du SLA de l'ordinateur qui a échoué dès que l'un des événements suivants se produit :

- Le délai maximum pour les alertes relatives au SLA d'une demande expire.
- Un avertissement ou une violation du SLA sont émis.
- Un changement de statut se produit dans une demande comportant une instance du SLA active.

Configuration des alertes automatisées par courriel pour les avertissements et violations SLA

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des actions automatisées déclenchées lorsque le statut d'avertissement ou de violation est octroyé à un SLA d'une demande. Ces actions peuvent comprendre l'utilisation d'actions prédéfinies pour envoyer des alertes par courriel et l'exécution de vos propres actions personnalisées, comme des commandes de ligne de commande d'exécution. L'utilisation d'actions automatisées peut vous aider à rechercher la cause première d'un problème plus tôt et à le corriger plus tôt, en vous permettant de réduire le nombre d'avertissements ou de violations SLA supplémentaires.

Pour plus d'informations sur la création de vos propres actions automatisées personnalisées pour les SLA, comme les commandes de ligne de commande d'exécution, consultez [Événements, règles, et actions](#) (page 25).

Pour créer des alertes automatisées par courriel pour des avertissements et violations SLA, procédez comme suit.

1. Sélectionnez Accueil, Administration, Événements-Règles-Actions.
Les types d'événements s'affichent.
2. Cliquez sur le type d'événement Alertes relatives au SLA d'une demande.
3. Vous pouvez activer une ou les deux règles prédéfinies relatives au SLA, appelées respectivement Lors de l'envoi d'un avertissement relatif à une instance de SLA d'une demande et Lors d'une violation de l'instance de SLA d'une demande
4. Cliquez sur Activer pour activer l'une de ces deux règles ou les deux.
5. Pour chaque règle que vous avez activée, cliquez sur l'action ou les actions correspondantes.

L'action prédéfinie (intégrée) pour l'avertissement relatif à une instance de SLA s'appelle Courriel d'alerte en cas d'avertissement relatif au SLA d'une demande. L'action prédéfinie pour la violation relative à une instance de SLA s'appelle Courriel d'alerte en cas de violation du SLA d'une demande.

Remarque : Vous pouvez également afficher des actions supplémentaires, personnalisées que vous ou d'autres administrateurs avez créées précédemment.

6. Cliquez sur l'icône Modifier (crayon) dans la colonne Modifier de l'action.
Spécifiez ce qui suit pour configurer le courriel généré automatiquement.
 - Vous pouvez également affiner le nom et la description
 - Modifiez l'état en lui affectant la valeur Activé.
 - Dans le champ De, saisissez "Système de catalogues" ou un autre nom qui soit parlant dans votre environnement
 - Dans le champ A, saisissez les adresses électroniques du ou des administrateurs CA Service Catalog de votre environnement.
 - Vous pouvez également modifier le mode d'exécution ou définir la valeur de temporisation
7. Notez que le type Courriel est prédéfini et ne peut pas être modifié.
8. De même, notez que les champs Objet et Message sont prédéfinis pour fournir les informations suivantes :
 - La notification d'avertissement ou de violation, y compris les statuts de début et de fin de la demande
 - Le nom de l'option de service , du service et de la demande concernés
 - La date et l'heure de l'avertissement ou de la violation
 - Toute information de souscription applicable
9. Testez l'action en soumettant une demande avec au moins un SLA et en laissant le SLA parvenir au statut d'avertissement, au statut de violation ou aux deux.
10. Si nécessaire, affinez l'action pour qu'elle réponde à vos exigences.
11. En utilisant les étapes précédentes comme guide, assurez-vous que les deux actions (Courriel d'alerte en cas d'avertissement relatif au SLA d'une demande et Courriel d'alerte en cas de violation du SLA d'une demande) sont configurées comme vous le souhaitez.

Création et maintenance des interruptions

Vous pouvez créer une interruption planifiée pour spécifier une occurrence unique lorsqu'un service n'est pas disponible. Les motifs de ces interruptions couvrent les vacances, des périodes de maintenance, des activités de récupération après sinistre, des événements ponctuels tels que les évolutions majeurs de matériel ou de logiciels. Les interruptions, ainsi que [les groupes d'interruptions](#) (page 269) sont des entités indépendantes qui peuvent être réutilisées dans plusieurs [calendriers d'interruptions](#) (page 269). Pendant les périodes d'interruption définies par des calendriers d'interruptions, le contrôle de la durée pour un [SLA d'une demande](#) (page 268) est arrêté.

Procédez comme suit:

1. Dans l'interface utilisateur graphique de CA Service Catalog, cliquez sur Catalogue, Heures de service.

La fenêtre Heures de service apparaît, avec des interruptions sélectionnées et mises en surbrillance.
2. Vérifiez le message d'identification de l'unité business sous le menu principal et que vous voulez créer cette interruption pour l'unité business en cours.

Si c'est le cas, passez directement à l'étape suivante.

Si ce n'est pas le cas, cliquez sur [Modifier l'unité business](#) (page 194) et spécifiez l'unité business voulue.

Après avoir changé d'unité business, vous revenez dans la fenêtre Interruptions-Heures de service et êtes prêt à créer ou à maintenir des interruptions pour l'unité business nouvellement sélectionnée.
3. Effectuez l'une des opérations ci-dessous.
 - Pour créer une nouvelle interruption, cliquez sur Ajouter.
 - Pour rechercher une ou plusieurs interruptions existantes, spécifiez vos critères de recherche dans la boîte Rechercher et cliquez sur Rechercher. La liste des interruptions affichées est limitée pour correspondre à vos critères de recherche.
 - Pour modifier un groupe d'interruptions existant, cliquez sur l'icône Modifier (crayon) qui lui correspond.
 - Pour supprimer une interruption existante, cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille) qui lui correspond. Dans ce cas, les étapes restantes de cette procédure ne s'appliquent pas.
Les champs d'interruption s'affichent et les champs requis sont marqués.
4. Lorsque vous ajoutez ou modifiez un SLA, renseignez tous les champs obligatoires, ainsi que les champs facultatifs, le cas échéant. Dans ces champs, fournissez les informations suivantes

- Un nom parlant pour l'interruption, tel que vacances de Noël, vacances du Nouvel An, Interruption pour la maintenance mensuelle du système ou activité de récupération après sinistre.
- Une description parlante pour l'interruption, telle que procédure de maintenance annuelle, mensuelle ou ponctuelle.
- La date et l'heure de début de l'interruption.
- La durée de l'interruption, en jours, heures et minutes.
- Le fuseau horaire de référence de l'interruption, tel que GMT+10:00 - Australie/Sydney.
- Si l'interruption se produit une fois seulement ou se répète plusieurs fois (récurrente).
- Si l'interruption est récurrente, spécifiez l'intervalle de répétition, tel que annuel, mensuel, hebdomadaire, quotidien ou toutes les heures.
- Si l'interruption est récurrente, spécifiez la date et l'heure de fin, le cas échéant.

5. Cliquez sur Enregistrer.

Cette interruption est prête à être utilisée dans un groupe ou un calendrier d'interruptions pour spécifier une période pendant laquelle la surveillance de la durée d'un SLA d'une demande est arrêtée.

Création et maintenance des groupes d'interruptions

Les groupes d'interruptions sont des ensembles logiques d'événements d'interruptions associés, tels que les vacances chinoises, les vacances indiennes, les vacances australiennes ou les jours de maintenance annuelle. Ces groupes d'interruptions se répètent tous les ans. En tant qu'administrateur, vous combinez des interruptions individuelles dans des groupes d'interruptions. Les interruptions et les groupes d'interruptions sont les composants majeurs d'un calendrier d'interruptions. Les interruptions, ainsi que les groupes d'interruptions sont des entités indépendantes qui peuvent être réutilisées dans plusieurs calendriers d'interruptions différents. Pendant les périodes d'interruption définies par des calendriers d'interruptions, le contrôle de la durée pour un [SLA d'une demande](#) (page 268) est arrêté.

Pour créer et maintenir des groupes d'interruptions, procédez comme suit.

1. Dans l'interface utilisateur graphique de CA Service Catalog, cliquez sur Catalogue, Heures de service.

La fenêtre Heures de service apparaît. Sous le menu principal, Interruptions est sélectionné dans Menu à gauche de la fenêtre et mis en surbrillance.
2. Dans ce menu, cliquez sur Groupes d'interruptions.

Groupes d'interruptions est sélectionné et mis en surbrillance.
3. Vérifiez le message d'identification de l'unité business sous le menu principal et que vous voulez créer ce groupe d'interruptions pour l'unité business en cours.

Si c'est le cas, passez directement à l'étape suivante.

Si ce n'est pas le cas, cliquez sur [Modifier l'unité business](#) (page 194) et spécifiez l'unité business voulue.

Vous revenez dans la fenêtre Groupes d'interruptions-Heures de service et êtes prêt à créer ou à maintenir les groupes d'interruptions dans l'unité business nouvellement sélectionnée.
4. Effectuez l'une des opérations ci-dessous.
 - Pour créer un groupe d'interruptions, cliquez sur Ajouter.
 - Pour rechercher un ou plusieurs groupes d'interruptions existants, spécifiez vos critères de recherche dans la boîte Rechercher et cliquez sur Rechercher. La liste de groupes d'interruptions affichés est limitée pour correspondre à vos critères de recherche.
 - Pour effectuer des opérations sur un groupe d'interruptions existant, cliquez sur l'icône Modifier (crayon).
 - Pour supprimer un groupe d'interruptions existant, cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille). Dans ce cas, les étapes restantes de cette procédure ne s'appliquent pas.

Les champs pour le nouveau groupe d'interruptions ou le groupe d'interruptions existant sont affichés dans la boîte Détails du groupe d'interruptions, les champs obligatoires sont signalés.

Pour des groupes d'interruption existants, toute interruption qui est déjà incluse dans le groupe apparaît dans la boîte Interruptions associées.

5. Lorsque vous ajoutez ou maintenez un groupe d'interruptions, procédez comme suit.
 - a. Renseignez tous les champs obligatoires, ainsi que les champs facultatifs, le cas échéant. Dans ces champs, fournissez les informations suivantes.
 - Un nom parlant pour le groupe d'interruptions, tel que vacances américaines, vacances japonaises ou plan de maintenance annuel.
 - Une description parlante pour le groupe d'interruptions, telle que vacances américaines annuelles ou planification de la maintenance annuelle.
 - b. Cliquez sur Enregistrer.
6. Pour ajouter une interruption au groupe d'interruptions actuel, procédez comme suit.
 - a. Cliquez sur Interruptions associées.

La boîte de dialogue Interruptions associées apparaît, en répertoriant les interruptions que vous pouvez ajouter au groupe.
 - b. Saisissez éventuellement des critères de recherche dans la boîte Rechercher et cliquez sur Rechercher pour afficher uniquement les interruptions qui correspondent à vos critères de recherche.
 - c. Dans la colonne Sélectionner, vérifiez chaque interruption que vous voulez ajouter au groupe.
 - d. Lorsque vous avez fini de sélectionner les interruptions, cliquez sur Associer.

Vous revenez dans la fenêtre Groupes d'interruptions-Heures de service. Les interruptions que vous avez sélectionnées sont alors répertoriées comme étant associées à ce groupe d'interruptions.
 - e. Répétez les étapes précédentes, si nécessaire, pour ajouter d'autres interruptions au groupe.
7. Pour supprimer une ou plusieurs interruptions du groupe d'interruptions actuel, procédez comme suit.
 - a. Dans la colonne Sélectionner de la liste des interruptions associées, vérifiez les interruptions que vous voulez supprimer.
 - b. Lorsque vous avez fini de sélectionner les interruptions, cliquez sur Dissocier.

Vous revenez dans la fenêtre Groupes d'interruptions-Heures de service. Les interruptions que vous avez sélectionnées ne sont plus répertoriées comme étant associées à ce groupe d'interruptions.

Ce groupe d'interruptions est prêt à être utilisé dans un calendrier d'interruptions pour spécifier une période pendant laquelle la surveillance de la durée d'un SLA d'une demande est arrêtée.

Création et maintenance des calendriers d'interruptions

En tant qu'administrateur, vous utilisez des interruptions et des groupes d'interruptions pour créer des *calendriers d'interruptions*. Pour chaque unité business, vous pouvez appliquer facultativement un calendrier d'interruptions à un service. Vous ne pouvez pas appliquer directement d'interruptions ou de groupes d'interruption à un service, ils doivent être associés à un calendrier. Les critères que vous utilisez pour déterminer des interruptions, des groupes d'interruptions et des calendriers pour chaque service dans une unité business peuvent être basés sur des zones géographiques, des départements, des fuseaux horaires, d'autres considérations en rapport avec le client ou tout autre groupement important dans votre organisation. Les interruptions, ainsi que les groupes d'interruptions sont des entités indépendantes qui peuvent être réutilisées dans plusieurs calendriers d'interruptions différents.

Pendant les périodes d'interruption définies par des calendriers d'interruptions, le contrôle de la durée pour un [SLA d'une demande](#) (page 268) est arrêté.

Pour créer et maintenir des calendriers d'interruptions, procédez comme suit.

1. Dans l'interface utilisateur graphique de CA Service Catalog, cliquez sur Catalogue, Heures de service.

La fenêtre Heures de service apparaît. Sous le menu principal, Interruptions est sélectionné dans Menu à gauche de la fenêtre et mis en surbrillance.
2. Cliquez sur Calendrier d'interruptions dans ce menu.

Calendriers d'interruptions est sélectionné et mis en surbrillance.
3. Vérifiez le message d'identification de l'unité business sous le menu principal et que vous voulez créer ce calendrier d'interruptions pour l'unité business en cours.

Si c'est le cas, passez directement à l'étape suivante.

Si ce n'est pas le cas, cliquez sur [Modifier l'unité business](#) (page 194) et spécifiez l'unité business voulue.

Vous revenez dans la fenêtre Calendriers d'interruptions-Heures de service et êtes prêt à créer ou à maintenir les calendriers d'interruptions dans l'unité business nouvellement sélectionnée.
4. Effectuez l'une des opérations ci-dessous.
 - Pour créer un nouveau calendrier d'interruptions, cliquez sur Ajouter.
 - Pour rechercher un ou plusieurs calendriers d'interruptions existants, spécifiez vos critères de recherche dans la boîte Rechercher et cliquez sur Rechercher. La liste de calendriers d'interruptions affichés est limitée pour correspondre à vos critères de recherche.
 - Pour maintenir un calendrier d'interruptions existant, cliquez sur l'icône Modifier (crayon).

- Pour supprimer un calendrier d'interruptions existant, cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille). Dans ce cas, les étapes restantes de cette procédure ne s'appliquent pas.

Les champs du nouveau calendrier d'interruptions ou de celui existant sont affichés dans la boîte Détails du calendrier d'interruptions ; les champs obligatoires sont signalés.

Pour des calendriers d'interruptions existants, toute interruption ou tout groupe d'interruptions qui figurent déjà dans le calendrier est répertorié dans la boîte Interruptions associées. Les interruptions et les groupes d'interruptions sont répertoriés dans cette boîte : pour les groupes d'interruptions, la colonne Nom de groupe est renseignée, pour les interruptions, cette colonne est vide.

5. Lorsque vous ajoutez ou maintenez un calendrier d'interruptions, procédez comme suit.
 - a. Renseignez tous les champs obligatoires, ainsi que les champs facultatifs, le cas échéant. Dans ces champs, fournissez les informations suivantes
 - Un nom parlant pour le calendrier d'interruptions, tel que Addis-Abeba -- calendrier de support de Niveau 1 ou Rio de Janeiro -- calendrier de revendeurs de Niveau 3.
 - Une description parlante pour le calendrier d'interruptions, telles que des interruptions annuelles pour le groupe de support niveau 1 à Addis-Abeba ou des interruptions annuelles pour les revendeurs niveau 3 à Rio de Janeiro.
 - b. Cliquez sur Enregistrer.
6. Pour ajouter une ou plusieurs interruptions au calendrier d'interruptions actuel, procédez comme suit.
 - a. Cliquez sur Interruptions associées.

La boîte de dialogue Interruptions associées apparaît, en répertoriant les interruptions que vous pouvez ajouter au calendrier.
 - b. Pour n'afficher facultativement que les interruptions qui correspondent à vos critères de recherche, saisissez les critères de recherche dans la boîte Rechercher et cliquez sur Rechercher.
 - c. Dans la colonne Sélectionner, vérifiez chaque interruption que vous voulez ajouter au calendrier.
 - d. Lorsque vous avez fini de sélectionner les interruptions, cliquez sur Associer.

Vous revenez dans la fenêtre Calendrier d'interruptions-Heures de service. Les interruptions que vous avez sélectionnées sont alors répertoriées comme étant associées à ce calendrier d'interruptions.
 - e. Répétez les étapes précédentes, si nécessaire, pour ajouter d'autres interruptions au calendrier.
7. Pour ajouter un ou plusieurs groupes d'interruptions au calendrier d'interruptions actuel, procédez comme suit.

- a. Cliquez sur Associer des groupes d'interruptions.
La boîte de dialogue Associer des groupes d'interruptions apparaît, en répertoriant les groupes d'interruptions que vous pouvez ajouter au calendrier.
- b. Pour n'afficher facultativement que les interruptions qui correspondent à vos critères de recherche, saisissez les critères de recherche dans la boîte Rechercher et cliquez sur Rechercher.
- c. Dans la colonne Sélectionner, vérifiez chaque groupe d'interruptions que vous voulez ajouter au calendrier.
- d. Lorsque vous avez fini de sélectionner les groupes d'interruptions, cliquez sur Associer.

Vous revenez dans la fenêtre Calendrier d'interruptions-Heures de service. Les groupes d'interruptions que vous avez sélectionnés sont alors répertoriés comme étant associés à ce calendrier d'interruptions.

- e. Répétez les étapes précédentes, si nécessaire, pour ajouter d'autres groupes d'interruptions au calendrier.
8. Pour supprimer une ou plusieurs interruptions ou groupes d'interruption du calendrier actuel, procédez comme suit dans la liste d'interruptions et de groupes d'interruptions associés.
 - a. Cochez ceux que vous voulez supprimer.
 - b. Cliquez sur Dissocier.

Remarque : Lorsque vous sélectionnez ou désélectionnez *une* interruption dans un groupe d'interruptions, *l'ensemble* du groupe d'interruptions est sélectionné ou désélectionné.

9. Terminez vos changements et cliquez sur Terminé.

Revenez à la fenêtre Heures de service-Calendriers d'interruptions.

Après avoir sélectionné les interruptions et les groupes d'interruptions pour votre calendrier, vous pouvez l'associer à un service, de sorte que la surveillance de la durée du SLA d'une demande soit arrêtée pendant les périodes d'interruption qui y sont spécifiées.

Configuration des heures ouvrables

Les heures ouvrables correspondent aux jours et aux heures de service régulièrement planifiés. Les heures ouvrables sont définies par le fournisseur de services mais, pour optimiser les relations avec la clientèle, elles sont adaptées au calendrier professionnel type de tous les demandeurs.

En tant qu'administrateur, vous pouvez appliquer *un* calendrier d'interruptions et *une* spécification d'heures ouvrables à un service. Comme pour les calendriers, les critères servant à déterminer les heures ouvrables de chaque service d'une unité business peuvent être basés sur des zones géographiques, des départements, des fuseaux horaires, d'autres remarques en rapport avec le client ou tout autre groupement important dans votre établissement.

Pendant les délais définis par [heures ouvrables](#) (page 270), la durée du [SLA d'une demande](#) (page 268) associé à un service est surveillée, sauf pendant les interruptions définies par le calendrier d'interruptions associé au service.

Pour créer et gérer les caractéristiques des heures ouvrables, procédez comme suit :

1. Dans l'interface utilisateur graphique de CA Service Catalog, cliquez sur Catalogue, Heures de service.

La fenêtre Heures de service apparaît. Dans le menu principal, l'élément Événements d'interruption est sélectionné dans le menu à gauche de la fenêtre ; il est en surbrillance.

2. Dans ce menu, cliquez sur Heures ouvrables.

L'élément Heures ouvrables est sélectionné et apparaît en surbrillance.

3. Dans le menu principal, consultez le message d'identification de l'unité business. Assurez-vous de vouloir créer cet objet d'heures ouvrables pour l'unité business actuelle.

Si c'est le cas, passez directement à l'étape suivante.

Si ce n'est pas le cas, cliquez sur [Modifier l'unité business](#) (page 194) et spécifiez l'unité business voulue.

Vous revenez à la fenêtre Heures de service-Heures ouvrables. Vous pouvez créer ou conserver la caractéristique d'heures ouvrables.

4. Effectuez l'une des opérations ci-dessous.
 - Pour créer une nouvelle caractéristique d'heures ouvrables, cliquez sur Ajouter.
 - Pour afficher uniquement les caractéristiques d'heures ouvrables existantes correspondant à vos critères de recherche, entrez ces derniers dans la zone de recherche puis cliquez sur Rechercher.

La liste de caractéristiques d'heures ouvrables est limitée afin de correspondre à vos critères de recherche.

- Pour mettre à jour une caractéristique d'heures ouvrables existante, cliquez sur l'icône Modifier (crayon).
- Pour la supprimer, cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille). Dans ce cas, les étapes restantes de cette procédure ne s'appliquent pas.

Les champs correspondants à la caractéristique d'heures ouvrables nouvelle ou existante sont affichés ; les champs obligatoires sont signalés.

Toutes les caractéristiques d'heures ouvrables existantes sont répertoriées.

5. Renseignez tous les champs obligatoires, ainsi que les champs facultatifs, le cas échéant. Dans ces champs, fournissez les informations suivantes
 - Un nom parlant, par exemple Addis Abeba -- Heures ouvrables de niveau 1 ou Rio de Janeiro -- Heures ouvrables de la boutique de vente au détail de niveau 3.
 - Une description parlante, par exemple Heures de service du groupe de support de niveau 1 dans Addis-Abeba ou Heures de service des boutiques de vente au détail de niveau 3 à Rio de Janeiro.
 - Le jour de la semaine et la durée du service. Pour chaque jour de la semaine, indiquez le jour complet, pas de service du tout ou une durée de service personnalisée définissant quand il doit être disponible.
 - Le fuseau horaire sur lequel ces heures ouvrables sont basées, par exemple GMT-8:00 Heure du Pacifique (Etats-Unis et Canada) ou GMT+10:00 (Australie/Sydney).

6. Cliquez sur Enregistrer.

7. Si nécessaire, répétez les étapes précédentes pour créer des caractéristiques d'heures ouvrables supplémentaires ou les modifier.

Après avoir sélectionné votre caractéristique d'heures ouvrables ou l'avoir enregistrée, vous pouvez l'associer à un service.

Association de calendriers d'interruptions et d'heures ouvrables à un service

Le [calendrier d'interruptions](#) (page 269) et les [heures ouvrables](#) (page 270) sont associés au fonctionnement du service pour définir les périodes pendant lesquelles le service doit être disponible. Pendant ces périodes, le temps des [SLA de demandes](#) (page 268) associés au service est surveillé.

Vous n'êtes pas tenu d'associer simultanément un objet calendrier d'interruptions et heures ouvrables à un service. Cela est toutefois vivement conseillé afin de s'assurer que les SLA de demandes associés au service sont gérés par des périodes d'activité (heures ouvrables) et de temps d'indisponibilité (calendriers d'interruptions) visibles et établies. Par exemple, si vous associez le SLA d'une demande à un service sans indiquer de calendrier d'interruptions ni d'heures ouvrables, les clients peuvent s'attendre à ce que le service soit disponible 24/24 h toute l'année, ce qui est rarement le cas.

Pour associer des calendriers d'interruptions et des heures ouvrables à un service, procédez comme suit.

1. [Associez des calendriers d'interruption à un service](#) (page 288).
2. [Associez des heures ouvrables à un service](#) (page 287).
3. Les administrateurs de l'unité business peuvent [spécifier facultativement un calendrier d'interruptions et des heures ouvrables par défaut pour tous les services dans leurs unités business](#) (page 289). Si un service est associé à un calendrier d'interruptions différent, vous pouvez affecter facultativement le calendrier d'interruptions par défaut, en cliquant sur le bouton Utiliser les paramètres par défaut du calendrier. De même, si un service est associé à des heures ouvrables autres que par défaut, vous pouvez affecter facultativement les heures ouvrables par défaut, en cliquant sur le bouton Utiliser les paramètres par défaut des heures ouvrables.

Remarque : Si aucun calendrier d'interruptions par défaut n'est spécifié pour l'unité business et que vous cliquez sur Utiliser les paramètres par défaut, le service n'est associé à aucun calendrier d'interruptions, autrement dit, le suivi des SLA associés au service est assuré tous les jours de l'année. De même, si vous ne spécifiez pas d'heures ouvrables par défaut pour l'unité business et que vous cliquez sur Utiliser les paramètres par défaut, le service n'est pas associé à des heures ouvrables, autrement dit, le suivi des SLA associés au service est assuré toutes les heures du jour.

Association d'heures ouvrables à un service

Vous pouvez associer un [calendrier d'interruptions](#) (page 269) et des [heures ouvrables](#) (page 270) à un service. Ces objets fonctionnent ensemble pour spécifier les périodes pendant lesquelles le service doit être disponible. Pendant ces périodes, le temps des [SLA de demandes](#) (page 268) associés au service est surveillé.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Services s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés de façon hiérarchique par catégorie.
2. Développez cette dernière pour accéder au service souhaité.
L'onglet Détails pour l'offre de service s'affiche
3. Cliquez sur le lien Non spécifié pendant les heures ouvrables.
La boîte de dialogue Heures ouvrables associées s'affiche.
4. Procédez comme suit:
 - a. Pour limiter les résultats correspondant à vos critères de recherche, cliquez sur Rechercher.
La liste d'objets heures ouvrables disponibles apparaît. L'objet actuellement associé (le cas échéant) est sélectionné.
 - b. Pour limiter les résultats correspondant à vos critères de recherche, cliquez sur Rechercher.
 - c. Sélectionnez les objets souhaités, puis cliquez sur Associer.
La liste d'objets disponibles disparaît, et l'objet que vous avez sélectionné s'affiche dans le champ Heures ouvrables associées.
5. Cliquez sur Fermer.
Vous revenez à l'onglet Détails pour le service.

L'objet heures ouvrables que vous avez sélectionné est associé au service.

Association de calendriers d'interruption à un service

Vous pouvez associer des objets [calendrier d'interruptions](#) (page 269) et [heures ouvrables](#) (page 270) à un service. Ces objets fonctionnent ensemble pour spécifier les périodes pendant lesquelles le service doit être disponible. Pendant ces périodes, le temps des [SLA de demandes](#) (page 268) associés au service est surveillé.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Services s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés de façon hiérarchique par catégorie.
2. Développez cette dernière pour accéder au service souhaité.
L'onglet Détails pour l'offre de service s'affiche
3. Cliquez sur le lien Non spécifié pour le calendrier d'interruptions.
La boîte de dialogue Calendriers d'interruptions associés s'affiche.
4. Procédez comme suit:
 - a. Pour limiter les résultats correspondant à vos critères de recherche, cliquez sur Rechercher.
La liste des calendriers d'interruptions disponibles apparaît. Le calendrier actuellement associé (le cas échéant) est sélectionné.
 - b. Pour limiter les résultats correspondant à vos critères de recherche, cliquez sur Rechercher.
 - c. Sélectionnez un calendrier et cliquez sur Associer.
La liste de calendriers d'interruptions disponibles disparaît et le calendrier sélectionné apparaît dans le champ Calendrier d'interruptions associé.
5. Cliquez sur Fermer.
Vous revenez à l'onglet Détails pour le service.

Le calendrier d'interruptions que vous avez sélectionné est associé au service.

Spécification du calendrier d'interruptions et des heures ouvrables par défaut

Les administrateurs de l'unité business peuvent spécifier facultativement un calendrier d'interruptions et heures ouvrables par défaut pour tous les services dans leurs unités business. Vous pouvez ainsi assurer une uniformité dans les jours et les heures de disponibilité des services dans l'ensemble de l'unité business.

Si l'administrateur de l'unité business n'affecte aucun calendrier d'interruptions par défaut ni de calendrier d'interruptions personnalisé à un service, alors le suivi journalier des SLA associés au service *est assuré tous les jours de l'année*. De même, si l'administrateur de l'unité business n'affecte aucune heure ouvrable par défaut ni d'heures ouvrables personnalisées à un service, alors le suivi horaire des SLA associés au service *est assuré toutes les heures du jour*.

Par conséquent, il est recommandé aux administrateurs de l'unité business et aux administrateurs de services spécifiques de collaborer. Ensemble, ils peuvent vérifier que le calendrier d'interruptions par défaut et les heures ouvrables par défaut pour l'unité business sont raisonnables et réalisables. Sinon, ces services risquent de faire l'objet d'avertissements et de violations SLA évitables.

Pour spécifier un calendrier d'interruptions et heures ouvrables par défaut pour tous les services dans une unité business, procédez comme suit.

1. Passez en revue les unités business dont le calendrier d'interruptions et les heures ouvrables par défaut doivent être définis. Pour chacune d'entre elles, passez en revue les calendriers d'interruptions et les heures ouvrables déjà créés et identifiez les valeurs que vous voulez utiliser comme valeurs par défaut. Vérifiez que vos sélections répondent bien à vos exigences pour tous les services dans l'unité business. Si aucune option appropriée n'est disponible, [créez des calendriers d'interruptions](#) (page 281) et [des heures ouvrables adaptées](#) (page 284).
2. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Services s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés de façon hiérarchique par catégorie.
3. Vérifiez que vous êtes connecté à l'unité business pour laquelle vous voulez spécifier le calendrier d'interruptions et les heures ouvrables par défaut.
4. Le cas échéant et si votre rôle l'autorise, cliquez sur [Modifier l'unité business](#) (page 194), et sélectionnez l'unité business enfant dont vous souhaitez mettre à jour les paramètres par défaut.
La fenêtre se ferme et le catalogue de cette unité business est ajouté.

5. Cliquez sur le dossier racine, qui correspond également au nom de l'unité business que vous avez sélectionnée à l'étape précédente.

L'onglet Détails du dossier de l'unité business apparaît.

6. Procédez comme suit:
 - a. Dans le champ Heures ouvrables par défaut, cliquez sur Non spécifié.
 - b. Entrez des critères de recherche et sélectionnez des heures ouvrables ; procédez de la même manière que lorsque vous [associez des heures ouvrables](#) (page 287) à un service.
 - c. Dans le champ Calendrier d'interruptions par défaut, cliquez sur Non spécifié.
 - d. Entrez des critères de recherche et sélectionnez des heures ouvrables ; procédez de la même manière que lorsque vous [associez des calendriers d'interruptions](#) (page 288) à un service.
7. Le cas échéant, répétez les étapes précédentes pour spécifier le calendrier d'interruptions et les heures ouvrables par défaut pour chaque unité business enfant.

Remarque : Vous devez définir le calendrier d'interruptions et les heures ouvrables par défaut *individuellement* pour chaque unité business. Les unités business enfants n'héritent *pas* de ces paramètres par défaut de leur unité business parente.

Vous pouvez passer en revue les rapports SLA pour les services concernés et vérifier que les paramètres par défaut répondent à vos exigences pour l'unité business.

Enregistrement de l'historique des SLA

Vous devrez peut-être parfois modifier une ou plusieurs définitions de SLA. Cela est probablement dû à un changement d'accord ou de contrat de service après le début de la surveillance des SLA. Pour gérer ces cas, CA Service Catalog vous permet d'enregistrer vos SLA actuels sous forme d'historique et de les réinitialiser. L'historique des SLA n'est *pas* accessible via l'interface utilisateur, mais il *apparaît* dans les rapports des SLA.

Par exemple, imaginez que vous avez créé des SLA pour un service le premier jour du mois, mais qu'ultérieurement dans ce mois, vous devez les modifier en raison d'une mise à jour dans un contrat associé. A la fin du mois, si vous créez un rapport sur les SLA concernant l'ensemble du mois, celui-ci affiche les divers paramètres d'avertissement et de violation utilisés avant et après les changements réalisés.

Lorsque vous apportez des modifications aux paramètres de SLA d'une option de service, elles s'appliquent aux demandes *futures* comportant le service dans lequel se trouve l'option. Les demandes en cours ne sont *pas* concernées.

Pour enregistrer l'historique des SLA et les réinitialiser

1. Sélectionnez Catalogue, Offres de service.
2. Développez l'arborescence et sélectionnez le service auquel vous voulez ajouter le SLA.
3. Cliquez sur l'onglet Définition du service.
4. Cliquez sur le signe de développement en regard du nom de groupe d'options de service pour développer l'arborescence et afficher les options de service.
5. Sélectionnez l'option de service à laquelle vous voulez ajouter le SLA.
6. Cliquez sur l'icône SLA.

La boîte de dialogue Définition d'un SLA s'affiche.

7. Cliquez sur Enregistrer en tant qu'historique.

Remarque : Ce bouton est *uniquement* activé si le SLA défini existe.

8. Lorsque le système vous y invite, indiquez une raison d'enregistrer les SLA sous forme d'historique et de les réinitialiser (par ex. "raccourcir les délais d'avertissement et de violation, conformément au changement dans le contrat").

9. Confirmez l'action.

Les SLA existants sont désactivés et enregistrés afin d'être utilisés dans des rapports et des demandes en cours. Ils ne sont toutefois *pas* appliqués aux demandes à venir.

Remarque : Les SLA inactifs sont supprimés du service et ne sont plus accessibles via l'interface utilisateur de CA Service Catalog ; ils ne sont donc plus visibles à l'écran.

10. Vous pouvez [créer des SLA de demandes](#) (page 270) à utiliser dans des demandes à venir pour remplacer les SLA inactifs.

Remarque : Les SLA inactifs apparaissent dans les rapports sur les SLA des demandes associées.

Rapports sur la SLA

Dans [Générateur de rapports](#) (page 141) et BusinessObjects Enterprise, vous pouvez créer, configurer et afficher des rapports sur des données liées à des SLA. Ces données couvrent à la fois des SLA en cours et des SLA inactifs qui ont été [enregistrés comme historique](#) (page 291).

Tenez compte de ce qui suit lorsque vous vérifiez la présence d'avertissements et de violations dans des rapports SLA.

- Si un SLA clé fait l'objet d'un avertissement ou d'une violation, alors l'option de service associée à ce SLA est soumise au même régime.
- Si une option de service dans un service fait l'objet d'un avertissement ou d'une violation, alors le service comprenant cette option de service est soumis au même régime.
- Si un service dans une demande fait l'objet d'un avertissement ou d'une violation, alors cette demande est soumise au même régime.
- En cas de violation, la marque de violation totale apparaît à la fois au niveau du service et de la demande.

Remarque : Les accords sur les niveaux de service d'une demande (SLA) sont une fonctionnalité de CA Service Catalog, alors que ceux sur la qualité de service (QoS) sont *uniquement* disponibles si CA Service Catalog est intégré dans CA Business Service Insight. Les termes *SLA de demande* et *SLA de qualité de service* sont utilisés dans la documentation pour les distinguer.

Chapitre 8: Utilisation du concepteur de formulaires

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Création, personnalisation et utilisation de formulaires](#) (page 294)

[Ajout, déplacement et suppression d'éléments](#) (page 318)

[Attributs HTML et JavaScript pour des éléments](#) (page 320)

[Spécification d'attributs pour un élément](#) (page 321)

[Réalisation de tâches automatisées pour des champs](#) (page 342)

[Options permettant de remplir et de pré-remplir des champs automatiquement](#) (page 345)

[Pré-remplissage d'une zone combinée en fonction d'un objet de données de rapport](#) (page 346)

[Utilisation des données saisies par l'utilisateur pour pré-remplir une boîte de sélection](#) (page 348)

[Utilisation d'expressions JavaScript dans des champs](#) (page 352)

[Utilisation des fonctions JavaScript dans les champs](#) (page 369)

[Rattachement d'un formulaire à un groupe d'options de service](#) (page 394)

[Création et maintenance des dossiers](#) (page 397)

[Maintenance des formulaires](#) (page 400)

[Règles relatives au niveau d'accès au concepteur de formulaires](#) (page 403)

[Affectation d'un formulaire à une unité business différente](#) (page 404)

[Localisation de formulaires](#) (page 405)

[Importation et exportation de formulaires](#) (page 407)

[Formulaires système](#) (page 408)

[Création d'un formulaire](#) (page 411)

Création, personnalisation et utilisation de formulaires

Sur un nouveau formulaire ou un formulaire existant, vous pouvez ajouter et configurer des éléments, tels que des champs de texte, des zones de texte avec des cases à cocher ou des boutons radio, et ainsi de suite. Chaque élément du formulaire capture des informations requises pour approuver et remplir une demande de service.

Pour ajouter et configurer des éléments dans un formulaire, procédez comme suit.

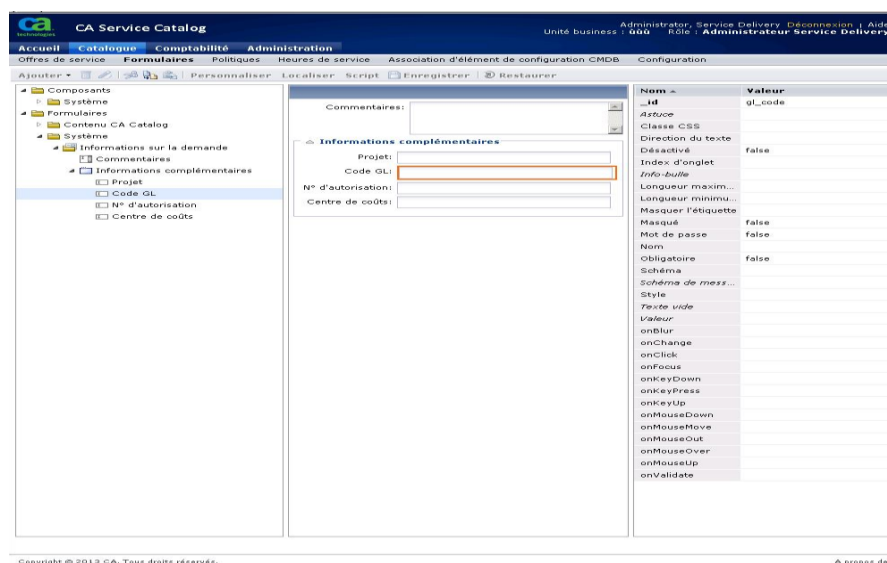
1. Familiarisez-vous avec le concepteur de formulaires en passant en revue les [principaux composants](#) (page 295) et les [éléments d'un formulaire](#) (page 297). Ceux-ci donnent un aperçu des principales fonctionnalités du concepteur de formulaires et son utilisation prévue dans le cycle de vie de la demande.
2. Vérifiez que les éléments ne dupliquent *pas* les informations demandées à travers d'autres formulaires utilisés pour le même service, y compris des [formulaires système](#) (page 408). Aux fins de livraison, les formulaires système requièrent des informations standard telles que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, etc.
3. Sélectionnez les éléments que vous voulez utiliser dans le formulaire, ainsi que leur agencement. Il est recommandé de créer un "brouillon" du formulaire sur papier ou d'utiliser une application graphique. Assurez-vous que chaque partie du formulaire comprend un élément correspondant dans le concepteur de formulaires.
4. Utilisez le concepteur de formulaires pour [créer un formulaire](#) (page 315).
Vous pouvez également procéder comme suit au lieu d'utiliser le concepteur de formulaires pour créer un formulaire.
 - Utilisation d'un formulaire du concepteur de formulaires existant tel quel
 - Utilisez un formulaire existant du concepteur de formulaires comme point de départ et modifiez-le pour lui apporter les modifications voulues.
5. Ajoutez les [éléments](#) (page 297) voulus au formulaire, un à la fois, dans leur ordre d'apparition.
6. Pour chaque élément, [spécifiez les attributs HTML et JavaScript](#) (page 321), comme suit.
 - a. Définissez les [attributs HTML obligatoires](#) (page 322).
 - b. Définissez les [attributs HTML facultatifs](#) (page 322).
 - c. Définissez les [attributs JavaScript](#) (page 340) dont vous avez besoin.
7. Vérifiez et affinez la disposition et les éléments du formulaire pour vous assurer qu'ils apparaissent et fonctionnent comme prévu. Si nécessaire, ajoutez, déplacez et supprimez des éléments dans le formulaire (Reportez-vous à la définition à la page 318) en fonction de vos exigences.

8. Le cas échéant, si le formulaire n'est pas disponible dans *toutes* les unités business, [affectez le formulaire à une unité business spécifique](#) (page 404).
9. [Rattachez le formulaire à une option de service](#) (page 394) et testez-le dans un service.

Composants principaux de

Pour accéder au concepteur de formulaires, accédez au Générateur de services et sélectionnez Concepteur de formulaires. Les principaux composants de cet outil sont l'arborescence des composants (volet gauche), la zone d'aperçu (volet du milieu) et le vérificateur d'éléments (volet droit).

Lorsque vous sélectionnez un formulaire dans l'arborescence des composants, il apparaît dans un formulaire d'aperçu dans la zone d'aperçu et le vérificateur d'éléments affiche les attributs de l'objet du formulaire, comme illustré dans l'exemple de page suivant.



De même, si vous sélectionnez un élément d'un formulaire dans l'arborescence des composants (par ex. le champ de texte 1 dans l'exemple de formulaire de la page précédente), il sera mis en surbrillance dans le formulaire de la zone d'aperçu et ses attributs seront affichés dans le vérificateur d'éléments.

Arborescence des composants

L'arborescence des composants (volet gauche) répertorie tous les dossiers, formulaires et éléments de formulaire du système sous forme d'arborescence. Le dossier système de l'arborescence contient certains éléments, notamment des champs de texte, des groupes de sélection et des cases à cocher, que vous pouvez copier et modifier pour construire les éléments de vos formulaires. Vous pouvez stocker vos formulaires dans un dossier à part, par exemple, le dossier Mes formulaires, qui comporte un exemple de formulaire pour vous aider à démarrer. Dans l'arborescence des composants, vous pouvez créer, déplacer et reproduire rapidement des formulaires et des éléments existants en utilisant les fonctions couper, copier et coller du concepteur de formulaires.

Remarque : Accordez l'accès aux formulaires en fonction de l'unité business. Lorsqu'une unité business parente possède un formulaire, toutes ses unités business enfants (aussi appelées sous-unités business) peuvent y accéder.

Zone d'aperçu

La zone d'aperçu (volet du milieu) affiche le dossier, le formulaire ou l'élément de formulaire actuellement sélectionné. Elle vous permet de prévisualiser le formulaire dans son ensemble, car elle vous offre un point de vue critique de l'utilisateur final à mesure que vous ajoutez, supprimez et modifiez des éléments du formulaire. Lorsque vous ajoutez, supprimez ou réorganisez des éléments ou que vous modifiez les attributs d'un élément qui change ce que voit l'utilisateur final, la zone d'aperçu affiche immédiatement le changement et l'enregistre.

Vérificateur d'éléments

Le vérificateur d'éléments (volet droit) affiche les attributs HTML et JavaScript du formulaire ou de l'élément de formulaire sélectionné. Les attributs obligatoires apparaissent en **gras**. Par exemple, sur l'écran précédent, le formulaire Exemple de formulaire est sélectionné dans l'arborescence des composants et ses attributs apparaissent dans le vérificateur d'éléments. Dans cet exemple, l'attribut *id* est en gras car il est obligatoire.

Éléments d'un formulaire

Le concepteur de formulaires fournit les éléments suivants pour créer et modifier des formulaires :

- [Éléments de base d'un formulaire](#) (page 297)
- Éléments avancés d'un formulaire
 - [Boîtes et options de sélection](#) (page 305)
 - [Champ de recherche](#) (page 304)
 - [Champ Date/Heure](#) (page 301)
 - [Liste double](#) (page 303)
 - [Table statique](#) (page 306)
 - [Table dynamique](#) (page 309)

Vous pouvez réutiliser un ou plusieurs éléments personnalisés, en copiant et en collant les éléments à partir d'un formulaire vers un autre.

Éléments de base d'un formulaire

Lors de la création et de la gestion de formulaires, vous pouvez utiliser les éléments de base suivants :

Disposition de colonne

Pour une efficacité maximale, utilisez les dispositions de colonnes pour organiser les composants sur le formulaire. La disposition des colonnes comporte deux colonnes verticales (Colonne 1 et Colonne 2) alignées l'une à côté de l'autre. Vous pouvez placer des composants de formulaire dans une colonne ou dans les deux, mais vous ne pouvez pas insérer l'une des colonnes dans l'autre colonne. Toutefois, vous pouvez placer plusieurs dispositions de colonnes dans un formulaire.

Champ de texte

Les champs de texte permettent à l'utilisateur de saisir des informations textuelles que le programme utilisera au format libre, lorsque leur degré de personnalisation est tel que la présentation d'une liste de choix est impossible ou inappropriée. Il peut notamment s'agir de champs où l'utilisateur saisit un nom, une adresse, un numéro de téléphone ou des entrées numériques à plusieurs chiffres. Utilisez les champs de texte lorsqu'une seule ligne de saisie est requise.

Zone de texte

Les zones de texte ont le même but que les champs de texte lorsque plusieurs lignes de saisie sont requises, par exemple une courte réponse à une question d'essai (description libre d'habitudes, de caractéristiques, de buts ou d'idéaux etc.).

Etiquette

Une étiquette identifie un formulaire ou une zone du formulaire. Vous pouvez par exemple en utiliser une en haut du formulaire pour indiquer un titre (par ex. Formulaire d'antécédents médicaux) et d'autres dans le formulaire (par ex. Antécédents familiaux, Habitudes alimentaires et Maladies). Si vous utilisez un format à plusieurs colonnes dans votre formulaire, il peut être utile d'utiliser une étiquette comme titre pour chaque colonne.

Utilisez l'[attribut HTML](#) (page 322) appelé Texte de l'étiquette pour configurer l'étiquette que les utilisateurs voient sur le formulaire, par exemple un titre ou un en-tête, comme indiqué précédemment.

Les tâches suivantes relatives aux étiquettes sont également réalisables :

- Utiliser l'[attribut HTML](#) (page 322) appelé Masqué, pour masquer l'étiquette lorsque les conditions spécifiées sont remplies
- Utiliser l'[attribut JavaScript](#) (page 340) appelé onClick, pour exécuter une [fonction JavaScript](#) (page 370) lorsque l'utilisateur clique sur l'étiquette

Case à cocher

Utilisez une case à cocher pour permettre à un utilisateur de sélectionner ou de rejeter une option donnée. En général, les utilisateurs activent l'option pour indiquer Oui ou True et la désactivent pour indiquer Non ou False. Exemples de cases à cocher : M'ajouter à la liste de diffusion, M'appeler pour convenir d'un rendez-vous ou Je comprends et j'accepte ces conditions générales.

Vous pouvez également insérer plusieurs cases à cocher pour regrouper des choix associés que les utilisateurs pourront sélectionner à raison de deux ou plus. Par exemple, vous pouvez ajouter une case à cocher pour chaque périphérique associé à un ordinateur portable (une souris, une station d'accueil, une valise de transport, un lecteur de sauvegarde externe, etc.).

Groupe de boutons radio et boutons radio

Un groupe de boutons radio contient *uniquement* des boutons radio. Il ne peut contenir aucun autre élément. Utilisez un groupe de boutons radio et ses boutons radio pour présenter une liste d'options dans laquelle l'utilisateur doit sélectionner une seule option. Par exemple, vous pouvez créer un groupe de boutons radio Taille qui comporte trois boutons : Petit, Moyen et Grand.

Contrairement aux [options de case à cocher](#) (page 305), les groupes de boutons radio s'affichent *toujours* sur le formulaire. Par conséquent, pour économiser de l'espace sur le formulaire, vous pouvez utiliser un groupe de boutons radio uniquement pour les champs comportant quatre options maximum.

Image

Utilisez une image pour représenter un élément qui est ou peut être inclus dans un service ou une option de service associés. L'image que vous spécifiez doit se trouver dans le référentiel de fichiers (emplacement central des fichiers utilisés par CA Service Catalog). Utilisez le format suivant pour définir le chemin d'accès de l'image.

`FileStore/path/filename.ext`

Important : Le nom du dossier *FileStore* est sensible à la casse. Par conséquent, utilisez la casse appropriée dans les chemins d'accès et toutes autres références.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration du référentiel de fichiers, consultez le manuel *Implementation Guide*.

Ensemble de champs

Utilisez des ensembles de champs pour regrouper plusieurs éléments sous forme d'ensemble. Par exemple : groupes d'accessoires pour un ordinateur portable (par ex. chargeur de batterie, mallette de transport, station d'accueil, etc.) ou groupe de numéros de téléphone d'un utilisateur (par ex. domicile, bureau, téléphone portable et télécopieur). Les éléments d'un ensemble de champs sont entourés pour montrer qu'ils sont associés.

Remarque : Pour permettre une accessibilité optimale, il est *déconseillé* de placer les éléments suivants immédiatement après une définition de champ : case à cocher, champ de date et d'heure, groupe de boutons radio et boutons radio. Si l'un de ces éléments apparaît immédiatement après une définition de champ, il ne pourra pas être traité par les lecteurs d'écran (JAWS, par exemple).

Compteur

Permet à l'utilisateur de sélectionner une valeur numérique dans une plage de valeurs incrémentées (100, 200, 300, etc.).

L'utilisateur peut cliquer sur les flèches vers le haut/bas pour augmenter ou diminuer la valeur sélectionnée.

Pour configurer uniquement le contenu et le comportement du champ de compteur, utilisez les [attributs HTML pour des champs de compteur](#) (page 322).

Curseur

Un curseur permet à l'utilisateur de *faire glisser* (cliquer-glisser) un contrôle vers l'avant ou vers l'arrière pour augmenter ou diminuer la valeur sélectionnée. Chaque glissement met à jour la valeur sélectionnée en fonction de l'incrémement définie. Vous spécifiez l'unité de mesure du curseur dans un message qui s'affiche à chaque augmentation ou diminution de la valeur sélectionnée par l'utilisateur. Les messages sont, par exemple, *0 UC, 1 UC, 2 UC, 3 UC*, etc.

Remarque : Au lieu de faire glisser le contrôle pour augmenter ou diminuer la valeur sélectionnée, les utilisateurs peuvent le sélectionner, puis cliquer sur la flèche de gauche ou de droite.

Pour configurer le contenu et le comportement du curseur, utilisez les attributs suivants :

- [Attributs de tous les éléments ou de la plupart d'entre eux](#) (page 323)
- [Attributs pour curseurs uniquement](#) (page 334)

Champ Date et Heure

Pour créer et gérer des formulaires, vous pouvez utiliser le champ Date/Heure (élément avancé).

Champ Date et Heure

En tant qu'administrateur, vous pouvez définir le format de la date et de l'heure en utilisant le champ Date et Heure.

La date et l'heure qui s'affichent sur le concepteur de formulaires correspondent à celles du navigateur utilisé pour accéder à CA Service Catalog. De même, la date et l'heure qui s'affichent pour d'autres utilisateurs accédant au formulaire correspondent à celles de leur navigateur. Par conséquent, les paramètres de date et d'heure du formulaire peuvent différer entre les utilisateurs, même sur des formulaires identiques, notamment s'ils se situent dans des fuseaux horaires différents. Ce principe s'applique si les utilisateurs accèdent au formulaire à travers le concepteur de formulaires ou lors d'une demande de service.

Date

Utilisez la partie Date de ce champ quand des informations relatives à la date sont nécessaires, par exemple Date de Début, Date de Fin, Date Requête, Date d'arrivée estimée, Date de réception, etc. Lorsque les utilisateurs cliquent sur le champ de date, un calendrier apparaît. Ils peuvent sélectionner une date en utilisant les onglets de mois et d'année pour se déplacer rapidement en avant ou en arrière par rapport à la date actuelle.

Par défaut, le format de la date du champ Date/Heure correspond au format de la date de l'unité business de l'utilisateur.

Remarque : En tant qu'administrateur, vous pouvez remplacer le format par défaut de l'unité business par un autre format : modifiez le profil de l'unité business sur la page Administration, Unités business, puis sélectionnez un nouveau format de date. Voici des exemples : M/j/aaaa, j-M-aaaa ou aaaa/M/j.

Spécifiez les formats de la date dans les champs Date et Heure de vos formulaires en respectant les règles suivantes :

Lettre	Signification	Format	Exemple :
y	année	Nombre	2009
M	mois de l'année	Texte ou Nombre	Juillet ou 07
j	jour du mois	Nombre	10

CA Service Catalog prend en charge les attributs du format de la date fournis avec la boîte à outils Web de Google (GWT) 1.6. Pour plus d'informations sur ces attributs, consultez le site Web de Google : www.google.com.

Heure

Utilisez la partie Heure du champ Date et Heure quand des informations relatives à l'heure sont nécessaires, par exemple Heure de début, Heure de Fin, Heure d'arrivée estimée, etc. Lorsque vous utilisez la partie Heure de ce champ, une liste déroulante de valeurs d'heure s'affiche à côté du calendrier. Les utilisateurs peuvent sélectionner une heure dans cette liste en utilisant la barre de défilement située sur la liste pour passer rapidement à une heure antécédente ou postérieure à l'heure actuelle.

Par défaut, le format de l'heure du champ Date/Heure correspond au format de l'heure de l'unité business de l'utilisateur.

Remarque : En tant qu'administrateur, vous pouvez remplacer le format par défaut de l'unité business par un autre format : modifiez le profil de l'unité business sur la page Administration, Unités business, puis sélectionnez un nouveau format d'heure.

Spécifiez les formats de l'heure dans les champs Date et Heure de vos formulaires en respectant les règles suivantes :

Format	Séparateur
HH:mm	Deux points (:)
HH.mm	Un point (.)

Si l'attribut Masquer l'heure est défini sur *true*, la partie Heure du champ est masquée. Par conséquent, ce format d'heure est ignoré. La liste déroulante permettant de sélectionner l'heure ne s'affiche pas sur le formulaire.

Dans le cas contraire, le champ accepte des valeurs valides séparées par un espace. CA Service Catalog prend en charge les attributs du format de l'heure fournis avec la boîte à outils Web de Google (GWT) 1.6. Pour plus d'informations sur ces attributs, consultez le site Web de Google, www.google.com.

Par exemple, vous pouvez également ajouter des valeurs littérales entourées dans des guillemets (comme "heures" ou "minutes") avant ou après les valeurs d'heure (HH) et de minute (mm).

Utilisez les [attributs HTML](#) (page 322) appelés "*masquer l'heure*" et "*incrémenter*" pour contrôler si les valeurs d'heure incrémentées s'affichent dans chaque champ Date et Heure d'un formulaire, et de quelle manière.

Liste double

Pour créer et gérer des formulaires, vous pouvez utiliser la liste double (élément avancé).

Deux colonnes s'affichent dans une zone : La colonne de gauche répertorie les options disponibles, et la colonne de droite répertorie les options sélectionnées.

Une barre d'outils contenant des flèches s'affiche entre les colonnes. Les utilisateurs peuvent activer et désactiver des options en les mettant en surbrillance et en cliquant sur les flèches pour déplacer les options d'une colonne à une autre. Par exemple, pour sélectionner une option, mettez-la en surbrillance dans la colonne de gauche et cliquez sur la flèche pour la déplacer vers la colonne de droite.

Les utilisateurs peuvent mettre en surbrillance plusieurs options dans une colonne et cliquer sur la flèche pour les déplacer en groupe vers l'autre colonne. De plus, les utilisateurs peuvent cliquer sur les flèches doubles pour déplacer toutes les options à partir d'une colonne vers une autre : cette action permet de sélectionner ou de désélectionner *toutes* les options.

Lors de la conception du formulaire, vous pouvez effectuer les mêmes actions que l'utilisateur pour sélectionner et désélectionner des options.

Par défaut, le champ de liste double ne contient *aucune* option disponible. Pour remplir la liste double avec des options disponibles, utilisez *une* des méthodes suivantes :

- Spécifiez un [objet de données de rapport](#) (page 143) pour la liste double.

Pour ce faire, entrez les [attributs HTML](#) (page 322) appelés ID de rapport/module d'extension et Variables de rapport/module d'extension.

- Créez une liste statique d'options spécifiques pour la liste double.

Pour cela, ajoutez des options à la liste double. Vous pouvez ajouter, déplacer et supprimer (Reportez-vous à la définition à la page 318) des options de la liste double. Dans l'arborescence des composants, l'élément de liste double par défaut inclut une option. Vous pouvez la copier et modifier pour créer des options supplémentaires.

Pour permettre aux utilisateurs de spécifier l'ordre des options sélectionnées, spécifiez la valeur *True* pour l'attribut HTML appelé *Trié*. Dans ce cas, la barre d'outils est mise à jour et inclut les flèches vers le haut/bas. Les utilisateurs peuvent mettre en surbrillance des options sélectionnées et cliquer sur ces flèches pour déplacer les options vers le haut ou le bas de la liste.

Si la valeur de l'attribut *Trié* est définie sur *false*, les flèches vers le haut et vers le bas ne s'affichent pas ; les utilisateurs ne pourront pas ordonner les options sélectionnées.

Lors de la conception du formulaire, vous pouvez réaliser les mêmes actions que l'utilisateur pour ordonner les options sélectionnées (dans la colonne de droite). Les options disponibles (colonne de gauche) s'affichent toujours dans l'ordre dans lequel est organisée l'arborescence des composants.

Champ de recherche

Pour créer et gérer des formulaires, vous pouvez utiliser le champ de recherche (élément avancé) :

Champ de recherche

Utilisez un champ de recherche et la fonction JavaScript `ca_fdDoFieldLookup(fieldId, reportId)` pour [remplir les champs en fonction des données que l'utilisateur saisit dans un objet de données de rapport](#) (page 377).

Configurez le champ de recherche pour inviter l'utilisateur à saisir les données (par ex. ID de l'utilisateur, ID de l'actif ou ville) utilisées dans la demande de l'objet de données. L'objet de données interroge votre source de données en fonction de ce que l'utilisateur a saisi dans le champ de recherche et utilise les résultats pour remplir les champs indiqués.

Lorsque l'utilisateur clique sur l'icône associée (loupe) au champ de recherche et saisit les données demandées, la requête s'exécute et renvoie les résultats sous forme de lignes. Chaque valeur correspondante s'affiche dans une ligne. Les utilisateurs examinent les lignes et en sélectionnent une. Ainsi, les champs correspondants sur le formulaire seront remplis avec les résultats qu'elle contient.

Par exemple, le champ de recherche peut inviter l'utilisateur à entrer un ID de l'utilisateur. La requête recherche alors dans la base de données les nom et prénom de cet ID d'utilisateur et les inclut dans les résultats de la recherche. L'utilisateur peut sélectionner une ligne dans les résultats de la recherche pour remplir les champs Prénom et Nom correspondants dans le formulaire.

Boîtes et options de sélection

Boîtes et options de sélection

Une boîte de sélection contient *uniquement* des options de sélection. Elle ne peut contenir aucun autre élément. Pour présenter une liste de choix parmi lesquels l'utilisateur devra en sélectionner un seul, utilisez le paramètre par défaut d'une boîte de sélection et ses options. Par exemple, pour un formulaire de commande de chaussures, vous pouvez créer une boîte de sélection Largeur avec trois options : Etroit, Standard et Large.

Les options des boîtes de sélection n'apparaissent sur le formulaire que lorsque l'utilisateur clique sur la zone de liste déroulante. Par conséquent, pour économiser de l'espace sur un formulaire, vous pouvez utiliser une boîte de sélection au lieu d'un groupe d'options, ce qui s'avère judicieux notamment lorsque ce groupe contient au moins quatre options.

De plus, vous pouvez changer le paramètre par défaut d'une boîte de sélection pour permettre aux utilisateurs de sélectionner deux options ou plus au lieu d'une seule. Pour ce faire, modifiez la valeur par défaut (False) de l'attribut Sélection multiple de la boîte de sélection et définissez-la sur True. Si vous changez ce paramètre pour true, l'apparence de la boîte de sélection passe d'une liste déroulante à une liste séquentielle ou une zone de liste ; en d'autres termes, toutes les options sont toujours affichées et nécessitent donc davantage d'espace à l'écran. L'utilisateur voit plusieurs lignes dans la boîte de sélection et peut sélectionner plusieurs options.

Lorsque cet attribut est défini sur False, la boîte de sélection apparaît sous forme de liste déroulante sur le formulaire, ce qui signifie que l'utilisateur voit une zone de liste et peut y sélectionner un seul élément. Les utilisateurs ne peuvent pas saisir de valeur *personnalisée* dans une boîte de sélection. Ils peuvent toutefois y saisir des données. De cette manière, la liste déroulante est remplie avec les options commençant par le texte saisi. Les utilisateurs peuvent sélectionner l'option de leur choix parmi cette liste de remplissage automatique.

Pour définir des spécifications de la liste de remplissage automatique, utilisez l'attribut Nombre minimum de caractères de recherche, l'un [des attributs HTML pour les boîtes de sélection uniquement](#) (page 328). Utilisez ces attributs pour configurer l'apparence des options dans cette liste, y compris la pagination.

Création d'une table statique

Vous pouvez créer une table statique pour saisir des données structurées dans un formulaire. Une table statique est un type de conteneur, tel qu'un ensemble de champs, pouvant contenir certains éléments d'un formulaire. Vous pouvez utiliser les colonnes de la table pour organiser les données à partir de chaque type d'élément. Contrairement à une [table dynamique](#) (page 309), une table statique consiste en données fixes spécifiées manuellement.

Procédez comme suit:

1. Modifiez ou créez le formulaire dans lequel vous voulez ajouter la table. Développez le formulaire.
2. Pour ajouter l'élément Table au formulaire, procédez comme suit :
 - a. (Facultatif) Créez un ensemble de champs pour contenir la table.
 - b. Développez le dossier Système, faites glisser l'élément de table et déposez-le sur le formulaire. Le cas échéant, dépose la table dans l'ensemble de champs créé à l'étape précédente.
 - c. Spécifiez une valeur `_id` pour la table et enregistrez le formulaire.
3. Pour ajouter un élément à la table, procédez comme suit :
 - a. Développez la table pour afficher le champ Ligne.
 - b. Faites glisser [l'élément](#) (page 297) de votre choix à partir du dossier Système et déposez-le dans le champ Ligne. Vous pouvez faire glisser-déposer les éléments suivants :
 - Champ Date/Heure
 - Etiquette
 - Champ de sélection dont l'attribut Sélection multiple est défini sur False. Ce paramètre permet d'effectuer une *seule* sélection.
 - Compteur
 - Texte

Le nom de l'élément que vous faites glisser-déposer devient le nom de la première colonne. Par exemple, si vous effectuez un glisser-déposer d'un élément Date, le nom de la première colonne devient Date.

De même, les données saisies dans la colonne doivent correspondre à leur élément. Par exemple, dans une colonne Date, vous pouvez saisir uniquement des dates.

- c. Spécifiez une valeur `_id` pour la colonne et enregistrez le formulaire.

Remarque : Après l'enregistrement du formulaire, vous pouvez renommer l'élément que vous avez glissé et déposé. Dans ce cas, le nom de la colonne est modifié en conséquence. Par exemple, si vous renommez l'élément Date de début, le nom de la colonne portera également le même nom.

- d. Configurez chaque élément ajouté à une table, de la même façon qu'un ajout d'élément au formulaire sans table. Il s'agit [d'éléments de base](#) (page 297), excepté les champs [Heure/Date](#) (page 301) et [Sélectionner](#) (page 305).

Dans le cas des champs de date, la valeur renvoyée doit être une chaîne longue ou formatée de façon appropriée. Dans le cas des colonnes d'étiquette, la valeur est convertie en une chaîne. Dans le cas des colonnes de compteur, la valeur doit être un nombre entier ou double. Dans le cas des colonnes de texte, la valeur est convertie en une chaîne.

4. Répétez les étapes précédentes pour chaque élément que vous voulez ajouter à la table.

Le deuxième élément ajouté spécifie le nom et le type de données de la deuxième colonne, tel qu'illustré à l'étape précédente. Par exemple, vous pouvez ajouter un élément de Texte pour la deuxième colonne. Dans ce cas, la deuxième colonne sera intitulée Texte et devra contenir des données de texte. Comme indiqué à l'étape précédente, vous pouvez renommer l'élément et celui-ci renommiera automatiquement la colonne.

5. Pour ajouter des lignes à la table, procédez comme suit :
 - a. Dans l'élément Table du dossier Système, sélectionnez le champ Ligne.
 - b. Faites-le glisser-déposer sur l'élément Table sur le formulaire.
 - c. Répétez ces étapes pour ajouter le nombre de lignes de votre choix.

Remarque : Vous ne pouvez pas déplacer, copier, couper, ni coller des lignes.

6. Définissez des valeurs pour chaque ligne dans la table, comme suit :
 - a. Dans la première ligne, spécifiez les valeurs statiques de chaque cellule, à l'aide de leur attribut de valeur.
 - b. Dans les lignes restantes, spécifiez des valeurs à l'aide de l'attribut de colonne.

Le concepteur de formulaires *ne* valide aucune donnée réelle saisie dans les lignes de la table, ni leur format. Toutefois, lorsque les utilisateurs affichent le formulaire dans une demande, le Système de catalogues valide les données et les affiche *uniquement* si vous utilisez le format correct. Ainsi, toute valeur non valide spécifiée ne sera *pas* affichée lorsque les utilisateurs consultent le formulaire dans une demande. Par exemple, si vous spécifiez une valeur de chaîne pour une colonne de date, la cellule de table correspondante apparaît vide pour l'utilisateur. Par conséquent, prenez soin de spécifier le format correct. Par exemple, saisissez uniquement des dates dans les champs Date/Heure et uniquement du texte dans les champs Texte.
 - c. Effectuez cette étape si nécessaire ; dans le cas contraire, ignorez-la.

Si vous utilisez un [champ de sélection](#) (page 305) dont l'attribut Sélection multiple est défini sur False, le champ Sélectionner *ne* contiendra pas l'attribut de valeur. Dans ce cas, procédez comme suit :

 - Dans la première ligne, saisissez la valeur de l'attribut Index sélectionné du champ Sélectionner. Par exemple, pour spécifier la première option, saisissez 0. Pour spécifier la deuxième option, saisissez 1, etc.
 - Dans les lignes restantes, copiez la valeur de *l'attribut de valeur* à partir de l'option Sélectionner du champ Sélectionner. Collez cette valeur dans l'attribut de colonne de la ligne.
7. Vous pouvez spécifier les options supplémentaires suivantes :
 - [attributs HTML](#) (page 322)
 - [Les attributs des tables uniquement](#) (page 335)
 - Fonctions JavaScript des tables uniquement

La table statique est créée.

Création d'une table dynamique

Une table dynamique permet de saisir des données structurées à partir d'un objet de données de rapport dans un formulaire. A l'instar d'une [table statique](#) (page 306), une table dynamique constitue un type de conteneur, pouvant contenir certains éléments d'un formulaire. Vous pouvez utiliser les colonnes de la table pour organiser les données à partir de chaque type d'élément. Toutefois, contrairement à une table statique, vous pouvez remplir une table dynamique avec un objet de données de rapport. L'objet de données de rapport permet d'utiliser une requête de source de données ou [un module d'extension de l'API](#) (page 463). Suivez le processus suivant :

1. [Création d'une table dynamique](#) (page 309)
2. [Configuration d'une table dynamique](#) (page 312)

Création d'une table dynamique

Une table dynamique permet de saisir des données structurées à partir d'un objet de données de rapport dans un formulaire.

Procédez comme suit:

1. Créez ou modifiez l'objet de données de rapport ou [le module d'extension de l'API](#) (page 463) que vous envisagez d'utiliser pour remplir la table dynamique.
2. Prenez en compte du point suivant : Les données renvoyées par les variables dans l'objet de données de rapport ou le module d'extension de l'API doivent correspondre au format requis par les colonnes de la table. Sinon, les données ne seront pas visibles pour les utilisateurs lorsqu'ils ouvriront le formulaire dans une demande. Les étapes ultérieures expliquent cette condition de façon plus détaillée.
3. Modifiez ou créez le formulaire dans lequel vous voulez ajouter la table. Développez le formulaire.
4. Pour ajouter l'élément Table au formulaire, procédez comme suit :
 - a. (Facultatif) Créez un ensemble de champs pour contenir la table.
 - b. Développez le dossier Système, faites glisser l'élément de table et déposez-la sur le formulaire. Le cas échéant, dépose la table dans l'ensemble de champs créé à l'étape précédente.
 - c. Spécifiez une valeur `_id` pour la table et enregistrez le formulaire.

5. Pour ajouter l'objet de données de rapport ou le module d'extension de l'API à la table, procédez comme suit :
 - a. Sélectionnez l'élément Table.

Ses attributs s'affichent.
 - b. Si vous utilisez un module d'extension de l'API, spécifiez les valeurs des attributs suivants :
 - ID de rapport/module d'extension : indiquez l'ID du module d'extension de l'API que vous voulez utiliser. Les valeurs de ces attributs sont disponibles sur la page Administration, Outils, Modules d'extension. Copiez l'ID du module d'extension de votre choix à partir de cette page et collez-le dans la valeur de l'attribut ID de rapport/module d'extension.
 - Variables de rapport/module d'extension : le cas échéant, ouvrez le module d'extension de l'API sélectionné pour afficher ses détails, y compris ses variables. Sur la page Détails, la section Entrées répertorie les valeurs d'ID et les descriptions des variables d'entrées du module d'extension. Copiez les ID des variables de votre choix à partir de cette page et collez-les dans la valeur de l'attribut Variables de rapport/module d'extension.

- c. Si vous utilisez un objet de données de rapport, spécifiez les valeurs des attributs suivants :
- ID de rapport/module d'extension : indiquez l'objet de données de rapport que vous voulez utiliser. Les valeurs de ces attributs sont disponibles sur la page Administration, Générateur de rapports, Objets de données. Cliquez sur l'icône Modifier de l'objet de données de rapport pour lequel vous voulez afficher les propriétés. Copiez son ID à partir de cette page et collez-le dans la valeur de l'attribut ID de rapport/module d'extension.
 - Variables de rapport/module d'extension : le cas échéant, cliquez sur l'icône Modifier l'objet de données de rapport sélectionné pour afficher ses propriétés, y compris ses variables. Sur la page Propriétés, les variables d'entrée pour l'objet de données de rapport s'affichent comme suit :

Dans le cas d'une requête, les variables d'entrée s'affichent sous forme d'instructions *%expression%*.

Dans le cas d'un module d'extension, les variables d'entrée s'affichent dans le champ Arguments.

Dans le cas d'un CSV, les variables d'entrée ne s'appliquent pas.

Copiez les variables de votre choix à partir de cette page et collez-les dans la valeur de l'attribut Variables de rapport/module d'extension.

Pour les deux attributs, entrez des variables sous forme d'expression JSON, par exemple :

```
${' <nom variable>' : '<valeur variable>', ...}
```

```
${'userid':_user.id,'rm_orgunit':ca_fdGetSelectedOptionValues(ca_fd.formId,'orgunit_id')}
```

Important : Spécifiez les variables avec précaution. Si vous ne spécifiez *aucune* variable, des résultats imprévisibles peuvent se produire.

- d. Enregistrez le formulaire.

Lorsque les utilisateurs remplissent ce formulaire lors d'une demande de service, l'objet de données de rapport ou le module d'extension de l'API s'exécute et renvoie les données spécifiées.

La table dynamique est créée. Vous devez ensuite la [configurer](#). (page 312)

Configuration d'une table dynamique

Après avoir créé une table dynamique, configurez-la de sorte à ce qu'elle contienne les données et utilise le format requis.

Procédez comme suit:

1. Pour ajouter des éléments à la table, vérifiez les points suivants. Chaque élément ajouté devient une colonne dans la table.
 - Ajoutez un élément pour chaque variable spécifiée dans l'attribut Variables de rapport/module d'extension à l'étape précédente.
 - Modules d'extension de l'API : la valeur de l'attribut `_id` de chaque élément (colonne) de la table doit correspondre à la valeur d'un ID de sortie du module d'extension.
 - Objets de données de rapport : la valeur de l'attribut `_id` de chaque élément (colonne) de la table doit correspondre à la valeur d'un champ de l'objet de données.
2. Pour ajouter un élément à la table, conformément aux points décrits à l'étape précédente, procédez comme suit :
 - a. Développez la table pour afficher le champ Ligne.
 - b. Faites glisser l'élément de votre choix à partir du dossier Système et déposez-le dans le champ Ligne. Vous pouvez faire glisser-déposer les éléments suivants :
 - Champ Date/Heure
 - Etiquette
 - Compteur
 - Texte

- Champ de sélection dont l'attribut Sélection multiple est défini sur False. Ce paramètre permet d'effectuer une *seule* sélection.

c. Effectuez cette étape le cas échéant ; dans le cas contraire, ignorez-la.

Si vous utilisez un [champ de sélection](#) (page 305) dont l'attribut Sélection multiple est défini sur False, le champ Sélectionner *ne* contiendra pas l'attribut de valeur. Dans ce cas, vous pouvez remplir le champ de sélection à l'aide d'une liste statique *ou* d'un objet de données de rapport.

Pour remplir le champ Sélectionner à l'aide d'une liste statique, procédez comme suit :

- Dans la première ligne, saisissez la valeur de l'attribut Index sélectionné du champ Sélectionner. Par exemple, pour spécifier la première option, saisissez 0. Pour spécifier la deuxième option, saisissez 1, etc.
- Dans les lignes restantes, copiez la valeur de l'attribut de valeur à partir de l'option Sélectionner du champ Sélectionner. Collez cette valeur dans l'attribut de colonne de la ligne.

Le nom de l'élément que vous faites glisser-déposer devient le nom de la première colonne. Par exemple, si vous faites glisser-déposer un élément Date, le nom de la première colonne devient Date.

Remarque : Vous ne pouvez pas déplacer, copier, couper, ni coller des lignes.

d. Spécifiez une valeur `_id` pour la colonne et enregistrez le formulaire.

Important : La valeur `_id` pour la colonne doit correspondre à la configuration requise indiquée à l'étape précédente. De même, le type et le format des données doivent être identiques. Sinon, la colonne ne sera pas remplie avec les données.

Par exemple, vous utilisez un module d'extension d'API et vous voulez spécifier la date de début d'un événement dans une colonne de la table. Faites glisser-déposer un élément Date/Heure dans la table et spécifiez une valeur `_id` pour `start_date`. Cet élément devient une colonne dans la table. Ainsi, l'ID de sortie d'une variable du module d'extension de l'API doit également être `start_date`. La séquence importe peu. De plus, cette variable doit également renvoyer les données de date et d'heure requises au format correspondant à l'élément Date/Heure.

Remarque : Après l'enregistrement du formulaire, vous pouvez renommer l'élément que vous avez glissé et déposé. Dans ce cas, le nom de la colonne est modifié en conséquence. Par exemple, si vous renommez l'élément Date de début, le nom de la colonne portera également le même nom.

3. Configurez chaque élément ajouté à une table, de la même façon qu'un ajout d'élément au formulaire sans table.

Il s'agit d'[éléments de base](#) (page 297), excepté les champs [Heure/Date](#) (page 301) et [Sélectionner](#) (page 305). De même, les données saisies dans la colonne doivent correspondre à leur élément. Par exemple, dans une colonne Date, vous pouvez saisir uniquement des dates.

4. Répétez les étapes précédentes pour chaque élément que vous voulez ajouter à la table.

Important : Tous les points spécifiés à l'étape précédente s'appliquent.

Le deuxième élément ajouté spécifie le nom et le type de données de la deuxième colonne, tel qu'illustré à l'étape précédente. Par exemple, vous pouvez ajouter un élément Texte pour la deuxième colonne. Dans ce cas, la deuxième colonne sera intitulée Texte et devra contenir des données de texte. Comme indiqué à l'étape précédente, vous pouvez renommer l'élément et celui-ci renommara automatiquement la colonne.

5. (Facultatif) Pour spécifier une valeur personnalisée de pagination pour la table, procédez comme suit :
 - a. Spécifiez la valeur de l'attribut Taille de page de l'élément Table.
 - b. Effectuez l'une des opérations ci-dessous, selon le cas :
 - Pour les modules d'extension de l'API, [configurez les paramètres de tri et de pagination](#) (page 468).
 - Pour les objets de données de rapport, aucune étape supplémentaire n'est nécessaire.
6. Modules d'extension de l'API uniquement : pour permettre aux utilisateurs de trier les résultats renvoyés dans la table, procédez comme suit.
 - a. Spécifiez une valeur True pour l'attribut Triable de l'élément Table.
 - b. [Configurez les paramètres de tri et de pagination](#) (page 468).

Remarque : Le tri ne s'applique pas aux objets de données de rapport.
7. Vous pouvez spécifier les options supplémentaires suivantes :
 - [Attributs HTML](#) (page 322)
 - [Attributs de tables uniquement](#) (page 335)
 - Fonctions JavaScript pour les tables uniquement

La table dynamique est configurée.

Création d'un formulaire

Vous pouvez être amené à créer un formulaire pour obtenir des informations obligatoires pour exécuter une demande de service, si vous n'utilisez pas déjà un formulaire système pour obtenir ces informations.

Pour créer un formulaire

1. Cliquez sur Concepteur de formulaires dans le générateur de services.
La fenêtre Concepteur de formulaires apparaît ; les dossiers sont réduits dans l'arborescence des composants (volet gauche) et la zone de conception de formulaires (volet central) est vide.
2. Dans l'arborescence des composants, cliquez sur l'icône à côté du dossier Composants pour le développer.
Le premier niveau de dossiers dans l'arborescence des composants apparaît.
3. Développez les sous-dossiers sous le dossier Système.
Ces dossiers contiennent les éléments à utiliser pour créer un formulaire.
4. Cliquez sur l'icône à côté du dossier Formulaires pour le développer.
Les dossiers Mes formulaires et Système apparaissent.
5. Cliquez sur le dossier Mes formulaires pour le sélectionner.
6. Au-dessus du dossier Composants, cliquez sur le bouton Ajouter et sélectionnez Formulaire dans le menu déroulant.
7. La boîte de dialogue Ajouter un formulaire apparaît.
8. Saisissez le nom du nouveau formulaire, puis cliquez sur OK. Le nom doit être unique.
Le nouveau formulaire est créé et son nom apparaît dans le dossier Mes formulaires. Les attributs du formulaire apparaissent dans le Vérificateur d'éléments (volet droit).
9. Spécifiez les attributs obligatoires et facultatifs [du formulaire](#) (page 316).
Remarque : Ces attributs sont destinés au *formulaire proprement dit*. Ces attributs ne sont *pas* les mêmes que les attributs HTML et JavaScripts que vous spécifiez pour les *éléments* (comme les colonnes, les champs de texte, et les groupes de sélection) que vous utilisez pour créer les champs sur le formulaire.
Les attributs Created By (Créateur), Created On (Date de création) et d'autres attributs du formulaire sont renseignés automatiquement.

Vous pouvez alors commencer à ajouter des éléments au formulaire.

Attributs de formulaire

Les attributs s'appliquent à l'*ensemble* du formulaire, pas à un seul champ.

name

Nom du formulaire.

Spécifiez cet attribut pour chaque formulaire, et vérifiez qu'il est unique pour chacun d'eux.

_id

Identifiant du formulaire.

class

Spécifie le nom de la classe CSS à utiliser pour le formulaire.

Définissez la nouvelle classe CSS dans le fichier `formdesigner.css` dans le dossier nommé `USM_HOME\view\webapps\usm\gwt\fdBase\css`.

Par exemple, pour appliquer une classe qui modifie le formulaire pour appliquer une police de caractère gras, de couleur bleue et de taille 12 points, Procédez comme suit :

1. Sauvegardez le fichier `formdesigner.css` avant de le modifier.
2. Ajoutez l'instruction de classe suivante au fichier `formdesigner.css`, comme suit :

```
/* classe personnalisée par nom d'auteur, date de l'objet */
.blue12-class {
color: blue;
font-size:12px; /* Indiquez la taille de la police en
pixels(px) */
font-weight:bold;
}
```

Remarque : L'attribut de la taille de la police est ignoré par les champs de texte, dont la limite de hauteur est prédéfinie.

3. Entrez la valeur `blue12-class` pour l'attribut de classe CSS.
4. Vérifiez vos mises à jour à l'aide du formulaire dans une demande.

Type de formulaire

Spécifie s'il s'agit d'un type de formulaire de configuration.

Les valeurs valides sont les suivantes :

- Demande : dans le cas d'une demande de service à partir du catalogue
- Configuration : dans le cas d'un formulaire de configuration du contenu

Valeur par défaut : Demande

Remarque : Vous ne pouvez pas écrire cet attribut à l'aide d'expression JavaScript.

Aligner l'étiquette

S'applique *uniquement* à des étiquettes. Cet attribut spécifie l'alignement de l'étiquette par rapport aux champs du formulaire.

Les valeurs valides sont haut, droite et gauche (valeur par défaut). Si aucune valeur valide n'est spécifiée, la valeur par défaut est utilisée.

Largeur de l'étiquette

Spécifie la largeur en pixels des étiquettes de champ du formulaire.

Remarque : Vous pouvez également spécifier Largeur de l'étiquette comme [attribut HTML](#) (page 322) pour les dispositions de colonnes et les ensembles de champs du formulaire.

onLoad

Fonction JavaScript à exécuter lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire dans une demande.

Lorsque plusieurs formulaires contenant un attribut onLoad apparaissent sur une seule page, chaque [fonction JavaScript](#) (page 369) s'exécute à mesure que l'utilisateur les ouvre.

Si une fonction onLoad ne s'exécute pas correctement (par ex., elle est introuvable), une alerte apparaît. Si vous recevez une alerte, vérifiez que la fonction est correctement définie, référencée et exécutée sans erreur.

Il est recommandé d'[utiliser la boîte de dialogue Script](#) (page 393) de chaque formulaire pour la création et la maintenance des fonctions JavaScript personnalisées applicables au formulaire.

onSubmit

Fonction JavaScript à exécuter lorsque l'utilisateur soumet la demande contenant le formulaire.

Cette fonction doit renvoyer une valeur booléenne. Si elle renvoie une valeur autre que *vrai*, le formulaire n'est pas soumis.

Lorsque plusieurs formulaires contenant un attribut onSubmit apparaissent sur une seule page, chaque fonction JavaScript s'exécute à mesure que l'utilisateur les ouvre.

Les informations concernant les alertes liées à la fonction onLoad s'appliquent également à la fonction onSubmit.

Ajout, déplacement et suppression d'éléments

Sur un nouveau formulaire ou un formulaire existant, vous pouvez ajouter et configurer des [éléments](#) (page 297), tels que des champs de texte, des zones de texte avec des cases à cocher ou des boutons radio, et ainsi de suite. Lors de la [création et de la personnalisation de formulaires](#) (page 294), ajoutez et configurez des éléments.

Pour ajouter et configurer des éléments dans un formulaire, procédez comme suit.

1. Dans l'arborescence des composants (volet gauche du concepteur de formulaires), vérifiez que le dossier Composant, Système est développé et que l'élément que vous voulez ajouter apparaît dans l'arborescence sous le dossier Système.

Par exemple, si vous voulez ajouter un champ de texte, vérifiez que le dossier Système (sous le dossier Composants) est affiché et développé pour afficher l'option Champ de texte. De même, si vous voulez ajouter une boîte de sélection et ses options, vérifiez que le dossier Groupe de boutons radio (sous le dossier Système) est affiché et développé pour afficher l'option Bouton radio.

2. Vérifiez que le formulaire auquel vous voulez ajouter l'élément existe déjà. Si nécessaire, [créez un formulaire](#) (page 315).
3. Déployez le dossier Formulaires, Mes Formulaires et faites défiler jusqu'au formulaire auquel vous voulez ajouter l'élément.
4. Vérifiez à la fois que l'élément que vous voulez ajouter et le formulaire voulu sont visibles dans l'arborescence.
5. Cliquez sur l'élément, par exemple Champ de Texte, glissez-le et déposez-le dans le formulaire voulu.

Par exemple, si le formulaire prévu s'appelle Options de modèle, cliquez sur Champ de texte, glissez-le et déposez-le dans Options de modèle, dans la même arborescence.

Lorsque vous cliquez et glissez un élément, un cercle coché et le message "1 objet sélectionné" apparaissent à côté du curseur.

A mesure que vous déplacez la souris, lorsque l'élément déplacé se trouve dans un formulaire ou un élément de formulaire existant sur lequel il peut être déposé, le cercle coché devient vert et le curseur se transforme en main. À l'inverse, le cercle coché devient rouge lorsque l'élément déplacé ne se trouve pas sur un formulaire ou un élément de formulaire dans lequel il peut être déposé.

6. Relâchez le bouton de la souris pour déposer l'élément dans le formulaire ou l'élément de formulaire. Lorsque vous le déposez, le cercle sélectionné doit être vert. Dans le cas contraire, l'élément n'a pas été ajouté.

De même, si la tentative d'action est en violation avec une règle, l'élément ne sera pas ajouté (par ex. : tentative de déposer une option de sélection dans un groupe de boutons radio ou de déposer un groupe de sélection dans un autre).

7. Spécifiez les *attributs HTML requis* (page 322) pour le nouvel élément et cliquez sur Enregistrer.

Les attributs HTML obligatoires pour chaque élément sont affichés en **gras**.

Remarque : Les tentatives d'action différente *avant* d'enregistrer cet élément échoueront. Par exemple, les tentatives de glisser-déposer un nouvel élément *avant* d'enregistrer cet élément échouent.

8. Dans le formulaire affiché dans la zone d'aperçu (volet central), vérifiez que l'élément y a été ajouté comme prévu. Dans le cas contraire, vous pouvez redisposer les éléments ou supprimer le nouvel élément et essayer de l'ajouter à nouveau.
9. Spécifiez les *attributs HTML facultatifs* (page 322) (le cas échéant) que vous voulez affecter au nouvel élément et cliquez sur Enregistrer.
10. Par défaut, les composants sont disposés dans une seule colonne. Pour configurer le formulaire et utiliser deux colonnes, procédez comme suit.
 - a. Glissez Disposition de la colonne dans le dossier Système et déposez-la dans le formulaire voulu.
 - b. Lorsque vous déposez cette disposition, l'arborescence est mise à jour et utilise automatiquement la nouvelle disposition, ainsi que ses deux enfants, Colonne 1 et Colonne 2.
 - c. Cliquez sur l'icône à côté de Disposition de la colonne pour afficher les deux colonnes, appelées Colonne1 et Colonne2.
 - d. Glissez et déposez d'autres éléments, comme des champs de texte, des groupes de boutons radio et des boîtes de sélection dans les Colonnes 1 et 2, pour obtenir la disposition voulue.

Remarque : Lorsque vous sélectionnez Disposition de la colonne ou une colonne, les zones correspondantes dans la zone d'aperçu du formulaire peuvent être grisées et désactivées, et les éléments de la colonne peuvent être délimités en rouge.

11. Spécifiez les *attributs JavaScript* (page 340) (le cas échéant) que vous voulez affecter au nouvel élément et cliquez sur Enregistrer.
12. Pour spécifier un nom parlant pour le nouvel élément, procédez comme suit.
 - a. Sélectionnez le nouvel élément et cliquez sur Renommer dans l'arborescence des composants.

Remarque : Vérifiez que vous sélectionnez le nouvel élément (tel que Zone de texte ou Groupe de boutons radio) dans *votre* formulaire dans l'arborescence des composants. Assurez-vous que vous ne sélectionnez *pas* un élément portant le même nom dans le dossier *Système* de l'arborescence des composants.

La boîte de dialogue Nom s'affiche.
 - b. Saisissez le nouveau nom et cliquez sur OK.

Par exemple, dans un formulaire appelé Formulaire de commande d'un lecteur de stockage externe, vous pouvez glisser-déposer un groupe de boutons radio et modifier son nom de Groupe de boutons radio par défaut par Capacité en Go. Ensuite, vous pouvez glisser-déposer trois boutons radio dans ce groupe de boutons radio et modifier respectivement leurs noms de bouton radio par défaut en Petit (50), Moyen (100) et Grand (150).

Remarque : Lorsque vous créez un nouvel élément, le symbole deux-points (:) est automatiquement ajouté à la fin de son nom. Lorsque vous renommez l'élément, les deux points ne s'affichent pas dans la boîte de dialogue Noms. Toutefois, après avoir cliqué sur OK pour fermer la boîte de dialogue, ils apparaissent dans la Zone d'aperçu. Assurez-vous de ne pas saisir deux points supplémentaires dans la boîte de dialogue Nom, sans quoi l'élément contiendra *deux fois* deux points à la suite de son nom dans la zone d'aperçu.

13. Vérifiez que le nouvel élément apparaît et fonctionne comme prévu. Si nécessaire, affinez les attributs nécessaires pour obtenir l'apparence et la fonction souhaitées.
14. Répétez les étapes précédentes pour chaque élément que vous voulez ajouter.
15. Vous pouvez déplacer un ou plusieurs éléments dans le formulaire en les déplaçant et en les déposant dans un emplacement différent du formulaire, par exemple, après un élément qu'ils précédaient auparavant.
16. Supprimez éventuellement des éléments dont vous ne voulez plus sur le formulaire, en les sélectionnant et en cliquant sur Supprimer.

Attributs HTML et JavaScript pour des éléments

Après avoir ajouté un élément à un formulaire, [spécifiez](#) (page 321) les valeurs de ses attributs HTML requis et tout autre attribut HTML ou JavaScript de votre choix. En règle générale, les éléments comprennent un ou deux attributs HTML obligatoires, plusieurs attributs HTML et JavaScript facultatifs.

Lorsque vous sélectionnez l'élément, les noms des attributs obligatoires sont affichés en **gras** dans le Vérificateur d'éléments. Les attributs HTML obligatoires sont différents selon les types d'éléments. Par exemple, la plupart des éléments nécessitent que la valeur de l'attribut `_id` soit définie.

Les noms de tous les attributs JavaScript commencent par le préfixe *on*, par exemple `onClick` ou `onmouseover`. Ces attributs spécifient la fonction JavaScript à appeler lorsque l'utilisateur du formulaire réalise une action. Par exemple, pour `onClick`, l'action se produit lorsque l'utilisateur clique sur l'élément. De même, pour `onmouseover`, l'action se produit lorsque l'utilisateur passe la souris sur l'attribut.

Spécification d'attributs pour un élément

Après avoir ajouté un élément à un formulaire, spécifiez les valeurs de ses attributs HTML requis et tout autre attribut HTML ou JavaScript de votre choix. Vous pourrez ainsi personnaliser le fonctionnement de l'élément selon vos besoins.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Concepteur de formulaires dans le générateur de services.
Le concepteur de formulaires apparaît. Les dossiers Composants et Formulaires sont réduits dans l'arborescence des composants (volet de gauche du concepteur de formulaires). La zone d'aperçu (volet du milieu du concepteur de formulaires) est vide.
2. Ouvrez le formulaire. Par exemple, développez le dossier Formulaires, Mes formulaires et sélectionnez le formulaire dont vous voulez configurer les éléments.
Le formulaire sélectionné apparaît dans la zone d'aperçu.
3. Cliquez sur l'icône à côté du nom de formulaire pour développer le dossier pour le formulaire et pour afficher ses éléments.
4. Si vous n'avez pas encore ajouté tous les éléments voulus au formulaire, ajoutez alors des éléments au formulaire.
5. Sélectionnez l'élément dont vous voulez définir les attributs.
Le Vérificateur d'éléments (volet de droite) contient les noms et les valeurs de tous les attributs HTML et les fonctions JavaScript disponibles pour l'élément sélectionné. Les noms des attributs HTML obligatoires sont affichés en **gras**.
6. Dans le Vérificateur d'éléments, recherchez dans la colonne Nom l'un des types d'attributs suivants que vous voulez définir :
 - [Attributs HTML](#) (page 322)
 - [Attributs JavaScript](#) (page 340)
7. Déplacez votre curseur sur le champ contigu dans la colonne Valeur et cliquez.
La cellule sur laquelle vous avez cliqué est sélectionnée et prête à être modifiée.
8. Entrez la valeur de cet attribut et cliquez sur Enregistrer.
Par exemple, définissez la valeur pour l'attribut `_id` d'un élément Champ de texte. Vous pouvez par exemple saisir Champ quantité, Champ âge, ou Champ modèle.
Vos modifications sont enregistrées.
9. Vérifiez au moins que tous les attributs obligatoires sont définis avec des valeurs correctes.

La valeur d'attributs HTML et JavaScript est spécifiée.

Attributs HTML

Vous pouvez utiliser des attributs HTML pour configurer l'apparence et le comportement des [éléments d'un formulaire](#) (page 297). Prenez en compte les principes suivants :

- Tous les attributs HTML ne s'appliquent pas à tous les éléments (champs). Lorsque vous affichez un formulaire dans le concepteur de formulaires, cliquez sur un élément pour afficher les attributs appliqués.
- Les attributs HTML obligatoires apparaissent en **gras** dans le Vérificateur d'éléments. Lorsque vous ajoutez un élément à un formulaire, vous devez renseigner les attributs obligatoires et enregistrer le formulaire immédiatement après l'ajout de l'élément. Vous pouvez ensuite ajouter des attributs HTML et JavaScript facultatifs.
- Les attributs HTML sont essentiellement internes, dans le sens où ils contrôlent l'apparence et le comportement du formulaire. *En règle générale*, ils ne fournissent pas le texte littéral qui s'affiche pour l'administrateur dans la zone de conception ou pour l'utilisateur dans une demande.
- Vous pouvez afficher et modifier les noms et les valeurs des attributs HTML dans le Vérificateur d'éléments si nécessaire. Toutefois, vous ne pouvez en général pas afficher les changements reflétés comme texte littéral dans la zone de conception. Les exceptions sont l'attribut Vérifié pour les boutons radio et les cases à cocher uniquement, ainsi que l'attribut Valeur pour les étiquettes, les champs de texte et les zones de texte uniquement.
- Pour un attribut HTML, vous pouvez saisir une expression JavaScript, mais vous ne pouvez appeler aucune fonction JavaScript.
- Pour tous les éléments, excepté les étiquettes et les images, indiquez le texte littéral qui apparaîtra pour l'utilisateur final, de la manière suivante : renommez les éléments figurant dans le formulaire dans l'arborescence des composants et vérifiez leur apparence dans la zone d'aperçu. De cette façon, vous pouvez [ajouter et configurer des éléments d'un formulaire](#) (page 318).

Vous pouvez spécifier des attributs selon les catégories suivantes :

[Attributs de tous les éléments ou de la plupart d'entre eux](#) (page 323)

[Attributs de champs Date/Heure uniquement](#) (page 326)

[Attributs d'ensembles de champs uniquement](#) (page 327)

[Attributs d'étiquettes uniquement](#) (page 327)

[Attributs de boîtes de sélection uniquement](#) (page 328)

[Attributs de champs de compteur uniquement](#) (page 332)

[Attributs de tables uniquement](#) (page 335)

[Attributs de champs et zones de texte uniquement](#) (page 339)

Attributs de tous les éléments ou de la plupart d'entre eux

Certains [attributs](#) (page 322) HTML s'appliquent à *tous les éléments d'un formulaire ou à la plupart* d'entre eux (champs). Voici les attributs de ce groupe pour lesquels une explication peut être nécessaire :

_id

Spécifie un identifiant unique pour le champ de formulaire.

Si `_id` n'est pas unique, un message d'avertissement apparaît.

Important : Le concepteur de formulaires vous *avertit* si les valeurs de l'attribut `_id` sont dupliquées pour plusieurs champs, mais ne vous empêche *pas* de les enregistrer. Par conséquent, modifiez tout attribut `_id` en double dès que vous en identifiez un. Si le formulaire contient des attributs `_id` en double, les fonctions JavaScript risquent d'être exécutées sur un champ erroné de formulaire et d'entraîner des erreurs. Si vous modifiez la valeur de l'attribut `_id`, assurez-vous de modifier également toute référence à cette valeur, notamment dans les fonctions JavaScript.

Classe CSS

Spécifie une liste de classes CSS séparée par des espaces. Cette classe est associée à des informations de style.

Texte vide

Fournit une description supplémentaire d'un champ pour l'utilisateur.

Lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire, la valeur spécifiée pour cet attribut s'affiche dans le champ. Ce texte disparaît lorsque l'utilisateur commence à saisir une valeur dans ce champ. Exemple de valeur pour un champ de mot de passe :

AAbb1234

Pour aider l'utilisateur, vous pouvez également utiliser les attributs Texte vide, Astuce et Info-bulle ensemble.

Nom

Indique le nom de l'élément

Valeur

Indique la valeur du composant d'entrée. Cet attribut est souvent utile pour saisir des exemples de données ou d'instructions. Par exemple, pour l'attribut de valeur d'un champ de texte appelé Adresse, vous pouvez spécifier "123 my street" ou "Saisissez votre adresse ici." Dans ces deux exemples, la valeur suggère aux utilisateurs de remplacer le texte par défaut par leur adresse réelle.

Désactivé

Indique une valeur True ou False.

Masqué

Permet de spécifier de masquer ou non un champ, y compris l'étiquette. Indiquez True ou False. Si la valeur est définie sur True, le champ ne sera *pas* visible.

Vous pouvez utiliser les expressions JavaScript pour spécifier cette valeur comme condition, de la manière suivante : Si la condition est remplie, masquez le champ. Sinon, affichez ce champ.

Par exemple, vous pouvez masquer un champ en rapport avec l'exécution avant que le statut de la demande soit défini sur En attente d'exécution. De même, vous pouvez masquer un champ en rapport avec le salaire à un utilisateur différent du gestionnaire de l'utilisateur et du groupe d'utilisateurs Ressources humaines.

Vous pouvez spécifier l'ensemble des [conditions](#) (page 604) identiques qui s'appliquent aux Politiques.

Masquer l'étiquette

Permet de spécifier de masquer *uniquement* le nom d'un champ. Le champ reste visible, que l'étiquette soit nommée ou non. Cet attribut offre une certaine souplesse, de la flexibilité lorsque l'espace représente un problème.

Remarque : L'attribut Masquer l'étiquette ne s'applique *pas* à l'élément Etiquette. En revanche, il s'applique au *nom* de certains autres champs que vous introduisez dans l'arborescence des composants du concepteur de formulaires. Après avoir introduit le nom d'un champ dans l'arborescence des composants, le nom s'affiche dans le Panneau d'aperçu.

Indiquez True ou False. Si la valeur est définie sur True, le nom de ce champ ne sera *pas* visible.

Vous pouvez utiliser les expressions JavaScript pour spécifier cette valeur comme condition, de la manière suivante : Si la condition est remplie, masquez le nom. Sinon, affichez le nom. Vous pouvez spécifier l'ensemble des [conditions](#) (page 604) qui s'appliquent aux Politiques.

Par exemple, après la soumission de la demande par l'utilisateur, vous pouvez masquer les noms de champs évidents, tels que Nom, Adresse et Numéro de téléphone. Cela peut être utile pour économiser de l'espace sur le formulaire lorsque les champs supplémentaires deviennent visibles pour les statuts d'approbation et d'exécution uniquement.

Indice

Permet de spécifier du texte d'aide pour un champ. Ce texte s'affiche *toujours* sous le champ, quelle que soit la position de la souris.

Par exemple, pour un champ de mot de passe, vous pouvez spécifier une astuce, telle que la suivante : Les mots de passe doivent contenir entre six et huit caractères et inclure à la fois des lettres et des chiffres.

Pour aider l'utilisateur, vous pouvez également utiliser les attributs Texte vide, Astuce et Info-bulle ensemble.

Obligatoire

Spécifie si ce champ est obligatoire. Saisissez la valeur True ou False.

Lorsqu'un utilisateur soumet le formulaire, le système vérifie que tous les champs obligatoires ne sont pas vides. Un champ obligatoire est un champ dont l'attribut obligatoire est défini sur True. Si un champ obligatoire est vide, le système invite l'utilisateur à le renseigner.

Style

Spécifie les informations de style associées.

Index d'onglet

Spécifie la position dans l'ordre de tabulation. Saisissez une valeur numérique uniquement.

Info-bulle

Permet de spécifier d'afficher le texte d'aide *uniquement* lorsque l'utilisateur passe la souris sur le champ.

Pour aider l'utilisateur, vous pouvez également utiliser les attributs Texte vide, Astuce et Info-bulle ensemble.

Direction du texte

Spécifie les valeurs prises en charge de gauche à droite et de droite à gauche (ltr/rtl) pour la direction du texte.

Attributs pour listes doubles et options de sélection uniquement

Les [attributs HTML](#) (page 322) suivants s'appliquent aux [listes doubles](#) (page 303) et aux [options de sélection](#) (page 305) uniquement.

[Les attributs supplémentaires](#) (page 328) s'appliquent aux options de sélection uniquement.

Hauteur

(Liste double) Contrôle la hauteur de la liste double. L'utilisation de cet attribut permet d'afficher toute la liste d'options *sans* barre de défilement.

(Option de sélection) Contrôle la hauteur maximum de la liste déroulante qui s'affiche lorsque l'utilisateur clique sur la flèche permettant d'afficher les options.

Pour les options de sélection permettant aux utilisateurs de sélectionner plusieurs options, l'utilisation de cet attribut permet d'afficher toute la liste d'options *sans* barre de défilement.

Attributs de champs Date/Heure uniquement

Les [attributs HTML](#) (page 322) suivants s'appliquent au [champ Date/Heure](#) (page 301) *uniquement*.

Masquer l'heure

S'applique *uniquement* à la portion d'heure du champ Date et Heure ; ce champ est un [élément facultatif d'un formulaire](#) (page 297).

Spécifie si afficher ou non la liste déroulante pour que les utilisateurs puissent sélectionner l'heure. Spécifiez *True* pour masquer cette liste ou *False* pour l'afficher.

Incrément de l'heure

S'applique *uniquement* à la portion d'heure du champ Date et Heure ; ce champ est un [élément facultatif d'un formulaire](#) (page 297).

Spécifie l'incrémentation (en minutes) des heures qui s'affichent dans la liste déroulante pour que les utilisateurs puissent sélectionner l'heure. Tous les nombres entiers positifs plus grands que zéro sont des valeurs valides.

Par exemple, si vous spécifiez 15, les valeurs qui s'affichent dans la liste déroulante permettant la sélection à l'utilisateur comprennent 9:00, 9:15, 9:30, 9:45, 10:00 et ainsi de suite. De même, si vous spécifiez 30, les valeurs qui s'affichent dans cette liste comprennent 9:00, 9:30, 10:00, 10:30, 11:00 et ainsi de suite.

Attributs d'ensembles de champs uniquement

Les attributs [HTML suivants](#) (page 322) s'appliquent aux ensembles de champs *uniquement*. Les ensembles de champs sont également des [éléments de base d'un formulaire](#) (page 297).

Réduit

S'applique *uniquement* à l'élément Ensemble de champs.

Cet attribut spécifie si l'étiquette de l'ensemble de champs est initialement réduite (True) ou développée (False).

Largeur de l'étiquette

Spécifie la largeur en pixels de la disposition des colonnes et de la définition des champs.

Remarque : Vous pouvez également spécifier la largeur de l'étiquette comme [attribut de formulaire](#) (page 316).

Attributs d'étiquettes uniquement

Les [attributs HTML](#) (page 322) suivants s'appliquent *uniquement* aux étiquettes. Les étiquettes sont des éléments [de base d'un formulaire](#) (page 297).

Texte de l'étiquette

Permet de spécifier le texte d'une étiquette.

Une étiquette identifie un formulaire ou une zone du formulaire. Vous pouvez par exemple en utiliser une en haut du formulaire pour indiquer un titre (par ex. Formulaire d'antécédents médicaux) et d'autres dans le formulaire (par ex. Antécédents familiaux, Habitudes alimentaires et Maladies). Si vous utilisez un format à plusieurs colonnes dans votre formulaire, il peut être utile d'utiliser une étiquette comme titre pour chaque colonne.

L'attribut Texte de l'étiquette contient le texte figurant sur le formulaire et visible pour les utilisateurs, par exemple sous forme de titre ou d'en-tête, comme indiqué précédemment. Cet attribut peut contenir des balises HTML, utiles notamment pour la mise en surbrillance. Par exemple, pour préciser que l'étiquette Antécédents familiaux apparaisse en caractère gras, saisissez le texte au format suivant dans le champ Texte de l'étiquette : `Formulaire d'antécédents familiaux`.

Attributs de groupes de boutons radio uniquement

Les attributs [HTML suivants](#) (page 322) s'appliquent aux groupes de boutons radio *uniquement*. Les groupes de boutons radio sont des éléments [de base d'un formulaire](#) (page 297).

Orientation

Cet attribut permet à l'utilisateur de contrôler l'orientation des options du groupe.

Les valeurs valides sont horizontale et verticale (valeur par défaut). Si aucune valeur valide n'est spécifiée, la valeur par défaut est utilisée.

Attributs de boîtes de sélection uniquement

Les [attributs HTML](#) (page 322) suivants s'appliquent uniquement aux [boîtes et options de sélection](#) (page 305) :

Largeur de la liste

Permet de spécifier la largeur minimum de la liste déroulante pour un champ de sélection.

Le concepteur de formulaires utilise la valeur *la plus élevée* parmi les suivantes :

- La largeur du champ de sélection
- La valeur spécifiée pour l'attribut Largeur de la liste

Sélection multiple

Indique une valeur True ou False.

Lorsque cet attribut est défini sur True, la boîte de sélection apparaît comme une zone de liste sur le formulaire, affiche plusieurs lignes et l'utilisateur peut sélectionner plusieurs options.

Lorsque cet attribut est défini sur False, la boîte de sélection s'affiche sous forme de liste déroulante sur le formulaire. L'utilisateur peut sélectionner un élément parmi cette liste. L'utilisateur ne peut pas saisir de valeur personnalisée pour cet attribut.

Nombre minimum de caractères de recherche

S'applique *uniquement* lorsque la valeur de l'attribut Sélection multiple de la boîte de sélection est définie sur False. Si c'est le cas, la boîte de sélection apparaît sous forme de liste déroulante sur le formulaire ; l'utilisateur pourra donc afficher une zone de liste et y sélectionner un seul élément. Les utilisateurs ne peuvent pas saisir de valeur *personnalisée* dans une boîte de sélection. Ils peuvent toutefois y saisir des données. De cette manière, la liste déroulante est remplie avec les options commençant par le texte saisi. Les utilisateurs peuvent sélectionner l'option de leur choix parmi cette liste de remplissage automatique.

La liste de remplissage automatique commence à se remplir dès que l'utilisateur saisit le *nième* caractère, *n* étant la valeur définie pour l'attribut Nombre minimum de caractères de recherche. Par exemple, si vous spécifiez la valeur 7, les options de remplissage automatique s'affichent dès que l'utilisateur saisisse le septième caractère.

Index sélectionné

Permet de spécifier la sélection par défaut.

Le nombre que vous saisissez devient le nombre de la sélection par défaut. Par exemple, supposez que la boîte de sélection contient 10 valeurs. Si vous spécifiez 0 pour l'attribut selectedIndex, la première valeur dans la liste devient la valeur par défaut. De même, si vous en spécifiez 5 pour l'attribut selectedIndex, la quatrième valeur dans la liste devient la valeur par défaut.

Vous pouvez utiliser une boîte de sélection dans une table [statique](#) (page 306).

ID de rapport/module d'extension

La valeur est l'ID de l'objet de données de rapport (objet de données) utilisé pour [pré-remplir une zone combinée](#) (page 346). L'objet de données qui renvoie deux champs :

Le premier champ renvoie la liste de valeurs dans la zone combinée. Les utilisateurs peuvent sélectionner une ou plusieurs de ces valeurs, en fonction du paramètre de l'attribut multiple. Le deuxième champ renvoie l'étiquette pour la zone combinée.

L'objet de données représente une requête MDB autonome qui ne nécessite pas l'exécution d'une fonction JavaScript.

variables Report/Plug-in

Spécifiez cet attribut pour [utiliser les données saisies par l'utilisateur afin de pré-remplir une boîte de sélection](#) (page 348).

Vous pouvez par exemple spécifier cet attribut pour utiliser le choix fait par l'utilisateur dans une première boîte de sélection qui déterminera les valeurs remplies dans une deuxième boîte.

Les ID et variables de rapport/module d'extension s'appliquent également aux tables.

Taille de page

Permet de spécifier le nombre d'options qui s'afficheront dans une liste déroulante sur une page. La liste déroulante s'affiche lorsqu'un utilisateur du catalogue effectue l'une des actions suivantes :

- Il clique sur la flèche d'une liste déroulante.
- Il saisit le texte dans un champ et active de cette façon la fonctionnalité de remplissage automatique.

L'attribut Taille de page s'applique *uniquement* aux éléments suivants :

- Boîtes de sélection dont l'attribut Sélection multiple est défini sur False.
- [Table statique](#) (page 306)
- [Table dynamique](#) (page 309)

L'attribut Taille de page est facultatif et accepte *uniquement* des nombres entiers positifs.

Il est utile lorsque un objet de rapport renvoie trop d'options à répertorier sur une seule page. Dans ce cas, la zone de liste déroulante contient une barre de défilement et des numéros de page. Pour afficher les valeurs dans la liste, les utilisateurs peuvent faire défiler les numéros de page ou cliquer sur l'un d'eux.

Attributs pour options de sélection et tableaux uniquement

Les [attributs HTML](#) (page 322) suivants s'appliquent uniquement aux [options de sélection](#) (page 305) et aux tableaux (comme indiqué).

Les attributs supplémentaires s'appliquent aux [options de sélection](#) (page 328) et aux [tableaux uniquement](#) (page 335).

ID de rapport/module d'extension

La valeur est l'ID de l'objet de données de rapport (objet de données) utilisé pour [pré-remplir une zone de liste modifiable](#) (page 346) ou pour pré-remplir les lignes d'un tableau [dynamique](#) (page 309).

L'objet de données renvoie deux champs :

- Le premier champ renvoie la liste de valeurs dans la zone combinée. Les utilisateurs peuvent sélectionner une ou plusieurs de ces valeurs, en fonction du paramètre de l'attribut multiple.
- Le deuxième champ renvoie l'étiquette pour la zone combinée.

L'objet de données représente une requête MDB autonome qui ne nécessite pas l'exécution d'une fonction JavaScript.

Variables de rapport/module d'extension

Spécifiez cet attribut pour [utiliser des données saisies par l'utilisateur afin de pré-remplir une option de sélection](#) (page 348) ou de pré-remplir les lignes d'un [tableau dynamique](#) (page 309).

Vous pouvez par exemple spécifier cet attribut pour utiliser le choix fait par l'utilisateur dans une première boîte de sélection qui déterminera les valeurs remplies dans une deuxième boîte.

Taille de la page

Permet de spécifier le nombre d'options qui s'afficheront dans une liste déroulante sur une page. La liste déroulante s'affiche lorsqu'un utilisateur du catalogue effectue l'une des actions suivantes :

- Il clique sur la flèche d'une liste déroulante.
- Il saisit le texte dans un champ et active de cette façon la fonctionnalité de remplissage automatique.

L'attribut Taille de page s'applique *uniquement* aux éléments suivants :

- Boîtes de sélection dont l'attribut Sélection multiple est défini sur False.
- [Table statique](#) (page 306)
- [Table dynamique](#) (page 309)

L'attribut Taille de page est facultatif et accepte *uniquement* des nombres entiers positifs.

Il est utile lorsqu'un objet de rapport renvoie trop d'options à répertorier sur une seule page. Dans ce cas, la zone de liste déroulante contient une barre de défilement et des numéros de page. Pour afficher les valeurs dans la liste, les utilisateurs peuvent faire défiler les numéros de page ou cliquer sur l'un d'eux.

Une valeur nulle (vide) désactive la pagination.

La valeur par défaut est 50.

Attributs de champs de compteur uniquement

Les attributs [HTML suivants](#) (page 322) s'appliquent aux champs de compteur *uniquement*. Les champs de compteur sont également des [éléments de base d'un formulaire](#) (page 297).

Ce champ permet aux utilisateurs de sélectionner l'une des nombreuses valeurs en cliquant sur la flèche vers le haut ou vers le bas. Chaque fois l'utilisateur clique sur une flèche, la valeur sélectionnée augmente ou diminue de la quantité spécifiée par l'attribut Incrément.

Généralement, les valeurs d'un champ de compteur apparaissent par incréments explicites et égaux, tels que 100, 200, 300, etc.

Autoriser les décimales

Permet de spécifier d'utiliser des valeurs décimales, par exemple, dans les taux ou les coûts.

Autoriser les valeurs négatives

Permet de spécifier d'utiliser des valeurs négatives.

Incrémenter

Permet de spécifier la quantité de laquelle sera augmentée ou diminuée la valeur sélectionnée chaque fois l'utilisateur cliquera sur la flèche vers le haut ou le bas. Par exemple, supposons que vous voulez utiliser les valeurs suivantes : 100, 200, 300 et 400. Dans cet exemple, l'incrément est de 100. Si la valeur sélectionnée est 200 et que l'utilisateur clique sur la flèche vers le haut, la valeur sélectionnée augmentera et passera à 300.

Valeur minimum et valeur maximum

Permet de spécifier les valeurs minimum et maximum, respectivement.

Dans l'exemple de l'attribut précédent (Incrément), la valeur minimum est de 100 et la valeur maximum de 400.

Format numérique

Permet de spécifier le format du chiffre qui apparaît pour l'utilisateur (par ex. : 1, 2, 3, etc.).

Le concepteur de formulaires utilise le format numérique de la Boîte à outils Web de Google. Pour plus d'informations, consultez le site Web de la Boîte à outils Web de Google. Au moment de la publication, le site Web est le suivant : www.google-web-toolkit.googlecode.com.

Attributs pour curseurs uniquement

Les [attributs HTML](#) (page 322) suivants s'appliquent aux curseurs uniquement.

Incrémenter

Spécifie l'incrémentation par laquelle la valeur sélectionnée augmente ou diminue à chaque avancement ou retour du curseur, par exemple, 1, 5, 10, 25 ou 100.

Valeur

Spécifie la valeur initiale du curseur, par exemple, 10.

Valeur maximale

Spécifie la valeur maximale du curseur, par exemple, 100.

Valeur minimale

Spécifie la valeur minimale du curseur, par exemple, 1.

Message

Spécifie le message qui s'affiche lorsque l'utilisateur fait glisser le contrôle. Utilisez le format suivant:

{0} *texte*

{0} affiche la valeur sélectionnée. Lorsque l'utilisateur fait glisser le contrôle, cette valeur est automatiquement remplacée par la valeur sélectionnée.

le texte spécifie l'unité de mesure, par exemple, UC, RAM ou une autre unité explicite.

Pour de meilleurs résultats, spécifiez des valeurs pour ces paramètres et testez le curseur jusqu'à l'obtention des résultats souhaités.

Remarque : Vous pouvez également utiliser des fonctions JavaScript pour définir les valeurs de ces attributs. Pour plus d'informations sur les fonctions JavaScript prédéfinies, y compris les fonctions propres au curseur, sélectionnez Administration, Outils, Liens, API JavaScript du concepteur de formulaires. Les valeurs ne sont pas enregistrées si les deux conditions suivantes existent : vous utilisez des fonctions JavaScript pour définir les valeurs minimale et maximale de ces attributs, et la valeur est dynamique. Par conséquent, utilisez les fonctions JavaScript pour appliquer les valeurs une à une sur chaque page.

Attributs de tables uniquement

Dans cette rubrique, les [attributs](#) (page 322) HTML s'appliquent *uniquement* aux tables.

[Les attributs supplémentaires](#) (page 331) s'appliquent aux options de sélection et aux tables.

Les *éléments Table* contiennent plusieurs attributs. Il s'agit des types d'attributs suivants :

- Les attributs Table s'appliquent à la table complète, c'est-à-dire à *toutes les lignes* qu'elle contient.
- Les attributs Ligne s'appliquent uniquement à la ligne sélectionnée.

Chaque type est décrit ci-dessous.

Attributs de la table

Description des attributs de table suivants :

ID de rapport/module d'extension et variables de rapport/module d'extension

Applicables aux tables [dynamiques](#) (page 309).

Autoriser les modifications

Spécifie si les utilisateurs du catalogue peuvent manuellement mettre à jour les données qui sont insérées dynamiquement dans une ligne par une fonction JavaScript. L'utilisation d'une fonction JavaScript à cette fin est décrite dans la note pour l'attribut : Autoriser les insertions.

Si la valeur Autoriser les modifications est définie sur True, les utilisateurs *peuvent* manuellement mettre à jour ces données dans un formulaire lorsqu'ils demandent un service.

Si cette valeur est définie sur False, les utilisateurs *ne peuvent pas* mettre manuellement à jour ces données dans un formulaire lorsqu'ils demandent un service.

L'attribut Autoriser les modifications est appliqué *uniquement* si l'attribut Autoriser les insertions est défini sur False.

Si l'attribut Autoriser les insertions est défini sur True, les utilisateurs peuvent *toujours* mettre à jour les données dans une ligne, indépendamment des paramètres suivants :

- Que vous remplissiez la ligne avec le texte par défaut, une fonction JavaScript ou aucune valeur
- Que vous définissiez le paramètre Autoriser les modifications sur True ou False

Autoriser les insertions

Permet de spécifier si les utilisateurs de catalogue peuvent ajouter des lignes manuellement aux tables dans un formulaire lorsqu'ils demandent un service.

Si cette valeur est définie sur *False*, les utilisateurs ne *peuvent pas* ajouter de lignes.

Lorsque cette valeur est définie sur *True*, les utilisateurs *peuvent* ajouter des lignes en cliquant sur l'icône Ajouter dans la table. Par exemple, vous pouvez concevoir un service contenant une table avec plusieurs options prédéfinies. De même, vous pouvez autoriser l'utilisateur à ajouter des valeurs personnalisées à cette table. L'utilisation de ce type de table dans une zone de texte offre l'avantage de stocker les données dans un format *structuré*.

Lorsque la valeur Autoriser les insertions est définie sur *True*, les conditions suivantes s'appliquent si les utilisateurs mettent à jour le formulaire lors d'une demande de service :

- Pour ajouter des lignes, les utilisateurs peuvent cliquer sur le bouton Ajouter dans la table. Les données saisies par les utilisateurs doivent répondre aux critères de validation de chaque cellule, tels que la longueur minimum du texte et le format des données. Pour chaque cellule, le type d'élément spécifié détermine ces critères de validation.
- Les utilisateurs ne *peuvent pas* ajouter, ni supprimer, déplacer ou modifier des lignes que vous spécifiez lors de la création du formulaire. Toutes les lignes insérées par un utilisateur sont signalées d'un point rouge dans ses cellules.
- Lorsque les utilisateurs ajoutent ou mettent à jour des lignes, les fonctions JavaScript s'exécutent *uniquement* sur la ligne ajoutée ou mise à jour.
- Les lignes créées par un utilisateur s'affichent toujours dans la partie *supérieure* de la table, *avant* toutes les lignes remplies via un objet de données de rapport, un module d'extension de l'API ou des données statiques. De plus, ces lignes s'affichent toujours dans l'ordre inverse à celui dans lequel elles ont été ajoutées : les premières lignes de la table correspondent aux dernières lignes ajoutées.
- Le tri ne s'applique pas aux lignes créées par un utilisateur. Il s'applique toutefois aux lignes remplies via un module d'extension d'API ou des données statiques.

Remarque : En tant que concepteur de formulaires, vous pouvez utiliser des fonctions JavaScript pour ajouter des lignes à des tables dans un formulaire pendant que les utilisateurs demandent un service. Par exemple, vous pouvez utiliser une fonction JavaScript pour remplir une ligne dans une table lorsqu'un utilisateur clique sur un bouton d'option dans un groupe de boutons radio. Cette fonctionnalité existe indépendamment du paramètre Autoriser les insertions. Vous pouvez utiliser une fonction JavaScript personnalisée ou la fonction JavaScript prédéfinie nommée `ca_fdAddTableRow`. Pour plus d'informations sur les fonctions JavaScript prédéfinies, sélectionnez Outils, Administration, Liens et consultez le manuel de référence de l'API JavaScript (*JavaScript API Reference*).

Numérotation automatique

Permet de spécifier si la première colonne de chaque ligne contient le numéro de ligne.

Si la valeur est définie sur True, la première colonne de chaque ligne affichera le numéro de ligne.

La valeur par défaut est True.

Hauteur

Spécifie la hauteur de la table en pixels.

La valeur par défaut est 125.

Nombre maximum de lignes sélectionnées

Permet de spécifier le nombre maximum de lignes que les utilisateurs peuvent sélectionner dans la table lorsqu'ils remplissent le formulaire d'une demande.

Si le nombre de sélections dépasse cette valeur, une erreur se produit.

Si cette valeur n'est pas spécifiée, le nombre de lignes que les utilisateurs peuvent sélectionner est illimité.

Nombre minimum de lignes sélectionnées

Permet de spécifier le nombre minimum de lignes que les utilisateurs peuvent sélectionner dans la table lorsqu'ils remplissent le formulaire d'une demande.

Si cette valeur n'est pas spécifiée, l'utilisateur ne doit pas nécessairement sélectionner de lignes.

Mode

Spécifie si la table fonctionne en *mode de sélection* ou en *mode de données* tout au long du cycle de vie d'une demande, de la manière suivante :

- En mode de sélection, la table inclut automatiquement une case à cocher dans la première colonne, afin que les utilisateurs puissent sélectionner une ou plusieurs lignes de la table. Les lignes sélectionnées par l'utilisateur s'affichent dans la demande tout au long du cycle de vie d'une demande.
- En mode de données, la table n'inclut *pas* de case à cocher. Par conséquent, les utilisateurs ne peuvent pas sélectionner de lignes dans la table.

Dans *les* deux cas, si la valeur de l'attribut Autoriser les insertions (décrit précédemment dans cette rubrique) est définie sur True, les utilisateurs *peuvent* configurer la demande en ajoutant des lignes à la table et en saisissant des valeurs personnalisées. Le système de catalogues enregistre automatiquement chaque ligne ajoutée par l'utilisateur et les affiche tout au long du cycle de vie d'une demande. Les utilisateurs peuvent supprimer les lignes qu'ils ont ajoutées en cliquant dessus ainsi que sur le bouton Supprimer.

Le mode de sélection est utile si vous souhaitez que les utilisateurs choisissent un ensemble d'options relatives à la demande en sélectionnant une ligne de la table. Vous pouvez par exemple spécifier une table de la manière suivante :

Case à cocher	Espace disque (Go)	Mémoire (Go)	Vitesse du processeur (GHz)	Système d'exploitation
–	700	4	2	Windows XP
–	900	6	2.4	Windows 7
–	1000	8	3	Serveur Windows 2008
–	1400	8	4	Serveur Windows 7

Dans cet exemple, chaque ligne contient un ensemble d'options de configuration pour une réservation d'ordinateur. Les utilisateurs ne peuvent pas sélectionner chaque option séparément, mais ils peuvent sélectionner un ensemble en sélectionnant une ligne.

Attributs de lignes

Les attributs de table suivants s'appliquent uniquement à la ligne sélectionnée, mais pas à la table complète :

Largeurs de colonne

Permet de spécifier une liste de valeurs séparées par des virgules pour les *largeurs* de chaque colonne de la table, de gauche à droite.

Par exemple, si la table contient trois colonnes, les valeurs s'appliquent comme suit :

- La première valeur s'applique à la première colonne (gauche).
- La deuxième valeur s'applique à la deuxième colonne (milieu).
- La troisième valeur s'applique à la troisième colonne (droite).

Remarque : Cet attribut *s'applique* à la table complète, mais *s'affiche* uniquement dans la première ligne.

Attributs de champs et zones de texte uniquement

Les [attributs HTML](#) (page 322) suivants s'appliquent *uniquement* aux champs et zones de texte. Les champs et zones de texte sont des éléments [de base d'un formulaire](#) (page 297).

password

Spécifie un attribut pour des champs de texte. Peut prendre la valeur True ou False. Lorsque la valeur est défini sur True, ce composant devient un composant de mot de passe.

hauteur

Spécifie le nombre de lignes dans la zone de texte. Par exemple, si vous en spécifiez 3, la zone de texte contient 3 lignes.

Longueur maximale

Spécifie le nombre maximal de caractères que l'utilisateur peut saisir dans le champ.

Modèle

Dans la valeur de cet attribut, spécifiez des [expressions régulières pour valider des données numériques et d'adresse](#) (page 388). Ces données incluent des numéros de carte de crédit, de sécurité sociale et de téléphone, ainsi que des adresses électroniques et IP.

Modèle de message

S'applique uniquement lorsque l'attribut précédent *Modèle* est spécifié.

Vous pouvez spécifier un message d'erreur qui s'affichera lorsque les données saisies par l'utilisateur sont en violation avec l'attribut de modèle. Vous pouvez [localiser](#) (page 405) facultativement ce message d'erreur.

Attributs JavaScript pour des éléments

Vous pouvez utiliser des attributs JavaScript pour appeler des [fonctions JavaScript](#) (page 369) lorsque l'utilisateur remplit le formulaire d'une demande (par ex. : `onChange`, `onKeyUp`, `onBlur`). Ces fonctions JavaScript comprennent des fonctions prédéfinies pour valider les entrées des utilisateurs dans des champs, ainsi que des fonctions personnalisées que vous avez créées. Tous les attributs JavaScript commencent par le préfixe *on*, par exemple `onClick`.

Vous pouvez utiliser les attributs JavaScript suivants pour des éléments sur des formulaires. Cependant, tous les attributs ne s'appliquent pas à tous les éléments. Cliquez sur un élément pour afficher les attributs qui s'y appliquent.

Important : Les attributs JavaScript *doivent* comprendre des fonctions JavaScript, mais pas d'expressions JavaScript comme valeurs. À l'inverse, [les attributs HTML](#) (page 322) peuvent comprendre des expressions JavaScript, mais *pas* de fonctions JavaScript comme valeurs. Ainsi, les expressions JavaScript s'appliquent à des attributs HTML *uniquement*, alors que les fonctions JavaScript ne s'appliquent qu'à des attributs JavaScript.

Les fonctions JavaScript spécifiées dans les attributs JavaScript sont validées lorsque l'utilisateur effectue l'action spécifiée par l'attribut, par exemple cliquer ou double-cliquer. Si le champ n'est pas validé, il est surligné en rouge et un message d'erreur apparaît, en expliquant le motif de l'échec de la validation.

Remarque : Vérifiez que les messages d'erreur (le cas échéant) renvoyés par chaque fonction JavaScript sont localisés pour les utilisateurs du formulaire.

onFocus

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque l'élément est mis en surbrillance.

onBlur

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque l'élément n'est plus en surbrillance.

onChange

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque la valeur de l'élément est modifiée.

onClick

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque vous cliquez sur le composant avec le bouton gauche de la souris.

onMouseDown

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque vous appuyez sur un bouton de la souris.

onMouseUp

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque vous relâchez un bouton de la souris.

onMouseOver

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque vous relâchez le composant avec la souris.

onMouseMove

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque la souris passe sur un composant.

onMouseOut

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque vous éloignez la souris d'un composant.

onKeyPress

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque vous appuyez sur une touche et la relâchez.

onKeyDown

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque vous appuyez sur une touche.

onKeyUp

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque vous relâchez une touche.

onValidate

Spécifie la fonction JavaScript à exécuter lorsque le champ est validé. Le champ est validé lorsque l'utilisateur s'éloigne d'un champ ou soumet le formulaire.

Si vous spécifiez une fonction JavaScript personnalisée pour l'attribut `onValidate`, codez la fonction pour effectuer l'action suivante.

- Spécifier un attribut appelé `_val`, cet attribut est requis pour transférer la valeur actuelle du champ.
- En l'absence d'erreur de validation, renvoyer `nul`.
- En cas d'erreur de validation, renvoyer une chaîne avec un message d'erreur utile, expliquant le problème et en donnant la solution. Localiser les messages d'erreur pour tous les paramètres régionaux de navigateur applicables à vos utilisateurs.

onLookup

S'applique aux champs de consultation *uniquement*. Lorsque l'utilisateur clique sur la loupe dans le champ de consultation, la fonction JavaScript spécifiée par cet attribut est exécutée. Vous pouvez utiliser un champ de consultation pour [renseigner des champs, en fonction des données saisies par l'utilisateur dans un objet de données de rapport](#) (page 377).

Réalisation de tâches automatisées pour des champs

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser des expressions et des fonctions JavaScript pour réaliser des tâches automatisées dans les champs de formulaires créés à l'aide du concepteur de formulaires. Grâce aux règles et consignes expliquées dans cette rubrique, l'utilisation d'expressions et de fonctions JavaScript est quasi illimitée. Lors de l'exécution, lorsque l'utilisateur remplit le formulaire tout en réalisant une demande, l'expression ou la fonction JavaScript est exécutée et effectue la tâche indiquée.

Important : Vous devez posséder des connaissances pratiques du langage HTML, de l'administration de CA Service Catalog et de JavaScript pour utiliser les expressions et les fonctions JavaScript.

Procédez comme suit pour définir des tâches à réaliser automatiquement dans des champs en utilisant une ou plusieurs des expressions suivantes : expressions JavaScript, fonctions JavaScript et objets de données de rapport.

1. [Créez le formulaire](#) (page 315) si vous ne l'avez pas encore fait.
2. Déterminez la tâche automatisée à effectuer dans le ou les champs concernés. Par exemple, vous voudrez peut-être préremplir des champs, comme expliqué précédemment dans cette rubrique. Vous voudrez peut-être aussi masquer ou désactiver des formulaires ou des champs dans certains cas spécifiques. Des exemples généraux sont proposés plus loin dans cette rubrique.
3. Vérifiez que vous pouvez représenter le ou les champs sous forme d'un ou plusieurs [éléments](#) (page 297) disponibles lors de la création de formulaires, notamment des champs de texte, des cases à cocher, des boîtes de sélection ou des groupes de boutons radio.
4. Déterminez si vous voulez atteindre l'objectif ou le but prévu pour le champ selon l'une des méthodes suivantes ou les deux.
 - En définissant une *expression* JavaScript correspondant à la valeur d'un attribut *HTML* de l'élément.
 - En définissant une *fonction* JavaScript personnalisée ou prédéfinie correspondant à la valeur d'un attribut *JavaScript* de l'élément.

Les deux méthodes sont résumées dans les étapes suivantes. Avant de prendre une décision, lisez toute la documentation sur les deux méthodes. Vous pourrez ainsi vérifier que les résultats finaux répondent à votre objectif pour les champs concernés.

5. Envisagez de définir une expression JavaScript correspondant à la valeur d'un attribut HTML de l'élément. L'expression JavaScript s'exécute une seule fois, dès que le formulaire s'affiche.

Voici certains exemples:

- Préremplissage des données en rapport avec l'utilisateur dans un ou plusieurs champs d'un formulaire en fonction de l'utilisateur qui remplit le formulaire
- Désactivation d'un champ en fonction du statut de la demande, de l'unité business, du rôle de l'utilisateur remplissant le formulaire ou d'autres critères
- Masquage d'un champ en fonction du statut de la demande, de l'unité business, du rôle de l'utilisateur remplissant le formulaire ou d'autres critères

Lors de l'exécution, les expressions JavaScript récupèrent les valeurs des propriétés des objets de la base de données de CA Service Catalog. Ces propriétés sont regroupées dans les catégories suivantes : utilisateur, unité business, service, groupes d'options de service et demande.

Vous pouvez spécifier [des expressions JavaScript dans des champs](#) (page 352) pour les valeurs de certains attributs HTML.

Remarque : Pour masquer l'*ensemble* d'un formulaire en fonction du rôle, de l'unité business, du statut de la demande ou d'autres critères, n'indiquez pas d'expressions JavaScript pour les champs, mais plutôt pour l'ensemble du formulaire lorsque vous [le rattachez à un groupe d'options de service](#) (page 394).

6. Envisagez d'indiquer une [fonction JavaScript prédéfinie](#) (page 370) ou personnalisée pour la valeur d'un attribut JavaScript de l'élément. Cette méthode est idéale pour les événements dynamiques qui se produisent lorsque l'utilisateur effectue une action tout en remplissant le formulaire. En d'autres termes, la fonction JavaScript peut être exécutée plusieurs fois lorsqu'un utilisateur coche une case, saisit une valeur ou effectue une autre action. Les fonctions JavaScript sont donc très utiles pour créer des relations dynamiques entre des champs.

Voici certains exemples:

- Récupération des valeurs d'une ou plusieurs propriétés d'objet dans la base de données de CA Service Catalog, la base de données de gestion CA ou dans une autre source de données. Cette option est particulièrement utile lorsqu'une expression JavaScript ne permet *pas* de récupérer la valeur. Envisagez toutes les [options permettant de remplir et de préremplir des champs automatiquement](#) (page 345).
- [Validation des données saisies par l'utilisateur](#) (page 386), notamment validation du format des données numériques ou d'adresse, y compris les numéros de sécurité sociale, les numéros de carte de crédit, les numéros de téléphone, les adresses électroniques et les adresses IP.

- Activation ou affichage d'une liste d'options ou de champs sous une case à cocher lorsqu'un utilisateur clique dessus pour la cocher.
 - Désactivation ou masquage d'une liste d'options ou de champs sous une case à cocher lorsqu'un utilisateur clique dessus pour la décocher.
7. Pour plus d'informations, voir [Utilisation de fonctions JavaScript dans des champs](#) (page 369).
Consultez et suivez les instructions des rubriques citées en référence dans les étapes précédentes pour créer votre expression JavaScript, votre fonction JavaScript ou les deux. Ces sections expliquent en détail comment accomplir des tâches spécifiques.
 8. Testez les expressions et les fonctions JavaScript pour vérifier qu'elles satisfont à vos exigences concernant les champs du formulaire.
 9. Comme bonne pratique, testez l'expression dans un formulaire utilisé avec un service dans un environnement de test avant de les utiliser dans un environnement de production.

Options permettant de remplir et de pré-remplir des champs automatiquement

Le concepteur de formulaires dispose de plusieurs options permettant de remplir et de pré-remplir des champs automatiquement. *Remplir* des champs signifie que les résultats d'une interrogation de la base de données sont intégrés *en fonction* des données saisies par l'utilisateur. Les champs concernés sont vides lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire. Lorsque l'utilisateur saisit les données demandées, la base de données est interrogée et les résultats sont utilisés pour remplir les champs.

A l'inverse, *pré-remplir* des champs signifie que les résultats d'une interrogation de la base de données sont intégrés *quelles que soient* les données saisies par l'utilisateur. Dès que l'utilisateur ouvre le formulaire, la source de données est demandée et les résultats sont utilisés pour remplir les champs. Les champs concernés sont donc remplis lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire.

Examinez les options et choisissez celle qui répond le mieux à vos besoins. Utilisez les options de pré-remplissage lorsque l'utilisateur n'a pas besoin de saisir de données pour que les informations demandées soient récupérées lors de l'interrogation de la base de données. Utilisez les options de remplissage lorsqu'il est essentiel que l'utilisateur saisisse des données pour que les informations demandées soient récupérées lors de l'interrogation de la base de données.

Les options permettant de remplir les champs sont les suivantes.

- Utilisez la [fonction JavaScript prédéfinie](#) (page 370) `ca_fdDoFieldLookup` conjointement à un champ de recherche pour [remplir les champs en fonction des données saisies par l'utilisateur sur un objet de données de rapport](#) (page 377).
- Utilisez `ca_fdDoFieldLookup` avec un champ de recherche, ainsi que d'autres fonctions JavaScript prédéfinies (par ex. `ca_fdSetTextFieldValue`), pour définir les valeurs des éléments de votre formulaire avec une fonction JavaScript personnalisée.

Les options permettant de pré-remplir les champs sont les suivantes.

- [Pré-remplir une zone combinée en fonction d'un objet de données de rapport](#) (page 346).
- Utiliser `ca_reportQuery` et `ca_fdSetTextFieldValue` pour [pré-remplir des champs en fonction d'un objet de données de rapport et des fonctions JavaScript](#) (page 383).
- [Pré-remplir des champs en fonction d'expressions de JavaScript](#) (page 362).

Pré-remplissage d'une zone combinée en fonction d'un objet de données de rapport

CA Service Catalog dispose de plusieurs options permettant de pré-remplir les champs d'un formulaire en fonction d'un objet de données de rapport (objet de données), quelles que soient les données que l'utilisateur a saisi et sans utiliser d'expressions ou de fonctions JavaScript. Cette rubrique décrit une de ces options. Elle explique notamment comment pré-remplir une zone combinée en utilisant un objet de données. Une zone combinée est la combinaison d'une zone de texte et d'une liste. Elle apparaît dans un formulaire sous la forme d'un élément de ligne unique avec une flèche permettant à l'utilisateur d'ouvrir toute la liste. Vous configurez la zone combinée pour indiquer si l'utilisateur peut sélectionner une ou plusieurs options.

Dans le concepteur de formulaires, ajoutez et configurez l'[élément](#) (page 297) de groupe de sélection pour qu'il fonctionne comme une zone combinée. Pour pré-remplir la zone combinée avec les résultats de l'objet de données, utilisez l'[attribut HTML](#) (page 322) `reportobjid`. Lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire, l'objet de données s'exécute et renvoie les résultats dans la zone combinée. L'utilisateur sélectionne ensuite une ou plusieurs options dans la zone combinée à mesure qu'il remplit le formulaire.

Cette option est utile lorsque vous voulez que l'utilisateur puisse réaliser plusieurs choix valides à partir de votre source de données, mais qu'il ne puisse pas les personnaliser. Elle permet donc d'améliorer la standardisation et la validité des sélections des utilisateurs tout en leur offrant généralement plusieurs options parmi lesquelles choisir.

Pour pré-remplir une zone combinée en utilisant un objet de données, procédez comme suit.

1. Dans le générateur de rapports, créez un [objet de données](#) (page 143) qui interroge la source de données (par ex. la base de données de gestion) à la recherche des données que vous voulez. La demande doit spécifier *deux* champs de la source de données, à savoir :
 - Le premier champ renvoie la liste de toutes les valeurs possibles et remplit la zone combinée avec ces valeurs.
 - Le deuxième champ renvoie l'étiquette pour la zone combinée.

Lorsque le formulaire est affiché, l'objet de données de rapport s'exécute et remplit la liste déroulante avec les données obtenues.

Enregistrez le nom de l'objet de données pour vous y référer ultérieurement.

Étudiez l'exemple de demande suivant pour un objet de données de la base de données de gestion. Il renvoie la liste des groupes d'options de service disponibles (forfaits).

```
SELECT rate_plan_id,rate_plan_name FROM usm_rate_plan
```

Cette demande réalise les actions suivantes.

- "SELECT rate_plan_id,rate_plan_name" indique quelles valeurs renvoyer :
 - rate_plan_id renvoie la liste de tous les groupes d'options de service. Chaque forfait devient une option dans la zone combinée (par ex. Economique, Standard, Luxe, etc.).
 - rate_plan_name renvoie l'étiquette correspondant à la zone combinée (par ex. Groupes d'options de service).
- "FROM usm_rate_plan" indique que la table usm_rate_plan est la source de données dans la base de données de gestion.

2. Ajoutez une boîte de sélection dans le formulaire; il s'agit de l'un des [éléments d'un formulaire](#) (page 297).

- a. Indiquez un nom parlant pour l'attribut _id puis enregistrez le formulaire.
- b. Pour la valeur de l'[attribut HTML](#) (page 322) reportobjid, indiquez l'id de l'objet de données, puis enregistrez le formulaire.

Remarque : Lorsque vous utilisez un objet de données pour remplir une zone de liste modifiable, n'ajoutez pas d'options dans la boîte de sélection car elles sont ignorées (inutilisées) lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire. Toutes les options de la boîte de sélection sont ignorées, seul l'objet de données est pris en compte.

- c. Vérifiez que l'attribut *multiple* de la boîte de sélection contient les éléments dont vous avez besoin.

Si vous spécifiez False, les utilisateurs peuvent sélectionner une seule option dans la zone combinée.

Si vous spécifiez True, ils peuvent en sélectionner plusieurs.

- d. Pour l'attribut de titre (texte de l'infobulle), vous pouvez rédiger un texte instructif de type "Cliquer sur la flèche et parcourir pour sélectionner une valeur". Enregistrez le formulaire.

Remarque : Si des utilisateurs provenant de lieux différents utiliseront ce formulaire, vous pouvez [rechercher](#) (page 405) le texte de l'info-bulle.

Utilisation des données saisies par l'utilisateur pour pré-remplir une boîte de sélection

Vous pouvez utiliser les données saisies par l'utilisateur dans un ou plusieurs champs du formulaire pour déterminer les valeurs d'une boîte de sélection. Cette option est utile lorsque vous voulez que l'utilisateur puisse réaliser plusieurs choix valides à partir de votre source de données, mais qu'il ne puisse pas spécifier une sélection personnalisée. Elle permet donc d'améliorer la standardisation et la validité des sélections des utilisateurs tout en leur offrant généralement plusieurs options parmi lesquelles choisir.

Cette technique est souvent utilisée dans les formulaires avec des boîtes de sélection pour le pays et l'état. Les attributs `reportobjid` et `reportobjvars` vous permettent de configurer la boîte de sélection de l'état pour qu'elle n'affiche que les états correspondant au pays choisi par l'utilisateur.

Pour utiliser cette technique de pré-remplissage d'une boîte de sélection en fonction du choix de l'utilisateur dans une boîte de sélection précédente, procédez comme suit. Ce processus utilise le scénario états-pays comme exemple.

1. Dans le générateur de rapports, créez un [objet de données](#) (page 143) qui interroge la source de données (par ex. la base de données de gestion) pour trouver les données que vous souhaitez dans la première boîte de sélection. La requête doit renvoyer la liste de toutes les valeurs possibles et remplir la zone de liste modifiable avec ces valeurs. Cette étape fait partie du processus de [pré-remplissage d'une zone de liste modifiable en fonction d'un objet de données de rapport](#) (page 346).

Dans notre exemple, créez un objet de données de rapport pour récupérer la liste des pays dans la base de données.

Lorsque le formulaire est affiché, l'objet de données de rapport s'exécute et remplit la liste déroulante avec les données obtenues.

Consignez l'ID de l'objet de données pour vous y référer ultérieurement.

Étudiez l'exemple de demande suivant pour un objet de données de la base de données de gestion. Cet exemple renvoie la liste des pays disponibles pour le service ou l'option de service auquel/à laquelle le formulaire est joint.

```
SELECT country_id, country_name from my_country_table
```

Cette demande réalise les actions suivantes.

- "SELECT" spécifie les valeurs à renvoyer. Dans cet exemple, cette commande renvoie l'ID et le nom du pays dans la base de données.
- "FROM my_country_table" spécifie le nom de la table de la base de données.

2. Ajoutez la première boîte de sélection dans le formulaire; c'est l'un des [éléments d'un formulaire](#) (page 297).
 - a. Indiquez une valeur significative pour l'attribut `_id` puis enregistrez le formulaire. Lorsque vous spécifiez l'attribut `reportobjvars`, notez sa valeur pour pouvoir y faire référence ultérieurement.
 - b. Pour la valeur de l'[attribut HTML](#) (page 322) `reportobjid`, indiquez l'id de l'objet de données, puis enregistrez le formulaire.

Remarque : Lorsque vous utilisez un objet de données pour remplir une zone de liste modifiable, n'ajoutez pas d'options dans la boîte de sélection car elles sont ignorées (inutilisées) lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire. Toutes les options de la boîte de sélection sont ignorées, seul l'objet de données est pris en compte.

- c. Réglez l'attribut *multiple* de la boîte de sélection sur Faux pour que les utilisateurs ne puissent sélectionner qu'une option dans la zone de liste modifiable. Enregistrez le formulaire.
- d. Pour l'attribut de titre (texte de l'infobulle), vous pouvez rédiger un texte d'aide de type "Cliquez sur la flèche et faites défiler pour sélectionner une valeur". Enregistrez le formulaire.
- e. Vous pouvez également renommer le texte affiché par défaut pour le groupe de sélection "Sélectionner" par un nom plus parlant en le sélectionnant dans l'arborescence des composants, puis en cliquant sur l'icône Renommer en haut de l'arborescence.

Remarque : Si des utilisateurs provenant de lieux différents utiliseront ce formulaire, vous pouvez [rechercher](#) (page 405) le texte de l'info-bulle ou le nom de la boîte de sélection.

- f. Laissez l'attribut de valeur vide. Cette valeur est remplie avec le premier résultat renvoyé par la demande.

3. Créez un deuxième objet de données de rapport pour récupérer une liste de valeurs de la base de données en fonction de la sélection de l'utilisateur dans la première boîte de sélection. Dans cet objet de données de rapport, spécifiez dans la requête des variables de rapport qui doivent être remplies en utilisant les données saisies par l'utilisateur dans d'autres champs du formulaire.

Dans notre exemple, créez un deuxième objet de données de rapport pour récupérer les états depuis la base de données, en fonction du pays choisi par l'utilisateur. Procédez comme dans la première étape pour créer le deuxième objet de données de rapport.

4. Ajoutez la deuxième boîte de sélection dans le formulaire. Cette boîte doit être pré-remplie en fonction du choix de l'utilisateur dans la première boîte de sélection. Procédez comme dans la deuxième étape pour créer la deuxième boîte de sélection, mais tenez compte des remarques suivantes.

- La deuxième requête contient une variable de rapport et est similaire à la commande suivante :

```
select state_id,state_name from my_state_table where
country_id=%selected_country%
```

- Notre exemple utilise une seule variable de rapport (%selected_country%) mais votre requête peut en contenir plusieurs.
- Notez les noms de toutes les variables de rapport pour les réutiliser lors de la spécification de l'attribut reportobjvars pour la deuxième boîte de sélection.

5. Dans la deuxième boîte de sélection, spécifiez l'attribut reportobjvars en utilisant le format suivant : `${'reportvar':valeur}`.

où la *valeur* valide peut être :

- Une constante, 12 par exemple : `${'reportvar':12}`
- Une chaîne, abc par exemple : `${'reportvar':'abc'}`

Remarque : Mettez la chaîne entre guillemets simples comme indiqué. Dans une chaîne entre guillemets, utilisez une barre oblique inversée (`\`) pour indiquer un guillemet simple ou un apostrophe. Par exemple : `${'quel est l'état?'}`

- Une expression JavaScript, le nom de famille de l'utilisateur par exemple : `${'reportvar':_user.lastName}`
- Une fonction JavaScript au format suivant : `${'reportvar':foo()}`
- Une combinaison des valeurs précédentes, séparées par des virgules, au format indiqué ci-après.

```
${'reportvar':_user.lastName,'reportvar1':'abc','reportvar2':12,'reportvar3':foo()})
```

Dans notre exemple, créez une deuxième boîte de sélection qui sera remplie par les états de la base de données, en fonction du pays choisi par l'utilisateur. Pour l'attribut `reportobjvars` de la boîte de sélection de l'état, spécifiez la [fonction JavaScript prédéfinie](#) (page 370) `ca_fdGetSelectedOptionValues`, comme suit :

```
$('#selected_country':ca_fdGetSelectedOptionValues ('<_id du formulaire>','country' )[0])
```

_id du formulaire

Spécifie la valeur de l'attribut `_id` du formulaire contenant la première boîte de sélection. Vous faites référence à ce formulaire dans la deuxième étape.

country

Spécifie la valeur de l'attribut `_id` de la première boîte de sélection. Vous avez créé et enregistré cette valeur à l'étape 2.

6. Dans la première boîte de sélection, définissez l'attribut `onchange` pour récupérer les données de la deuxième boîte de sélection dès que l'utilisateur choisit une valeur dans la première boîte. Pour l'attribut `onchange`, spécifiez la fonction JavaScript prédéfinie `ca_fdFetchSelectData`, en utilisant le format suivant :

```
ca_fdFetchSelectData('<_id du formulaire>','<field_id>');
```

_id du formulaire

Spécifie la valeur de l'attribut `_id` du formulaire contenant la deuxième boîte de sélection. Vous faites référence à ce formulaire dans la quatrième étape.

field_id

Spécifie la valeur de l'attribut `_id` du champ contenant la deuxième boîte de sélection. Vous avez créé et enregistré cette valeur à l'étape 4.

Dans notre exemple, définissez l'attribut `onchange` pour la boîte de sélection du pays comme suit :

```
ca_fdFetchSelectData('<_id du formulaire>','<_id du champ état>');
```

7. Testez le formulaire pour vérifier qu'il fonctionne comme vous le souhaitez.

À titre de bonne pratique, il est recommandé de tester ce formulaire sur un service dans un environnement de test avant de l'utiliser dans un environnement de production.

Utilisation d'expressions JavaScript dans des champs

L'utilisation d'expressions JavaScript a de nombreuses applications possibles, qui permettent de réaliser des tâches automatisées dans des champs de formulaires. L'une des options les plus fréquemment utilisées consiste à préremplir l'attribut de valeur d'un champ avec la valeur d'exécution de l'un des nombreux objets et propriétés de la base de données de CA Service Catalog. Pour préremplir un champ à la place d'un utilisateur pendant qu'il remplit un formulaire, vous pouvez définir une expression JavaScript simple correspondant à l'attribut de valeur du champ au format suivant : `$_object.property`, par exemple `$_user.lastName`.

Pour ce faire, procédez comme suit :

1. Si vous ne l'avez pas encore fait, étudiez les informations indiquées dans [Réalisation de tâches automatisées pour des champs](#) (page 342) ; elles vous permettront de décider si vous voulez utiliser une expression ou une fonction JavaScript pour effectuer une tâche automatisée dans un ou plusieurs champs d'un formulaire.
2. Déterminez les champs du formulaire pour lesquels vous voulez définir une expression JavaScript ainsi que la tâche que l'expression JavaScript doit effectuer. Par exemple, vous voudrez peut-être préremplir des champs, comme expliqué précédemment dans cette rubrique. Vous voudrez peut-être aussi masquer ou désactiver des formulaires ou des champs dans certains cas spécifiques. Des exemples généraux sont proposés dans cette rubrique.
3. Vérifiez que vous pouvez représenter le champ sous forme d'[élément](#) (page 297) disponible lors de la création des formulaires (par ex. champ de texte).
4. Vérifiez que l'objectif ou le but visé pour le champ est représenté dans l'un des [attributs HTML](#) (page 322) suivants. Vous pouvez *uniquement* définir une expression JavaScript pour les valeurs de ces attributs HTML.
 - Valeur : seul attribut pour lequel vous pouvez utiliser des expressions JavaScript pour préremplir les valeurs des champs. L'attribut de valeur est généralement utilisé dans ce but, notamment pour préremplir des données en rapport avec l'utilisateur (adresse, numéros de téléphone, unité business et autres données personnelles).
 - Désactivé : vous pouvez désactiver un champ en fonction du rôle ou de l'unité business de l'utilisateur, du statut de la demande ou d'autres critères que vous définissez.
 - Masqué : vous pouvez masquer un champ en fonction du rôle ou de l'unité business de l'utilisateur, du statut de la demande ou d'autres critères que vous définissez.
 - Vérifié : les cases à cocher et les boutons radio prennent en charge l'attribut vérifié.

Vous pouvez sélectionner une case à cocher ou un bouton radio en fonction du rôle ou de l'unité business de l'utilisateur, du statut de la demande ou d'autres critères que vous définissez.

- Obligatoire : vous pouvez rendre un champ obligatoire en fonction du rôle ou de l'unité business de l'utilisateur, du statut de la demande ou d'autres critères que vous définissez.
5. Prenez les règles suivantes en compte lorsque vous codez des expressions JavaScript qui seront utilisées dans les attributs HTML.
 - Pour les attributs Désactivé, Masqué, Vérifié et Obligatoire, l'expression JavaScript doit renvoyer une valeur true ou false.
 - Si la valeur renvoyée est une valeur quelconque (à l'exception de True), CA Service Catalog utilise automatiquement une valeur False. L'attribut de valeur est le seul qui sert à préremplir les champs.
 6. Lisez et suivez les instructions d'exécution des tâches suivantes ou utilisez-les comme modèle pour une tâche similaire (le cas échéant).
 - [Préremplissage de champs](#) (page 362)
 - [Masquez ou désactivez un champ](#) (page 364) en fonction du statut de la demande, de l'unité business, du rôle de l'utilisateur remplissant le formulaire ou d'autres critères
 - [Sélectionnez des options pour les champs par défaut](#) (page 366) en fonction du statut de la demande, de l'unité business ou du rôle de l'utilisateur qui remplit le formulaire ou d'autres critères ; vous pouvez cocher une case ou sélectionner une option dans un groupe de boutons radio par défaut selon ces critères
 7. Analysez les [objets et les propriétés que vous pouvez définir dans les expressions JavaScript](#) (page 354), puis déterminez ceux dont vous avez besoin. Ces propriétés et ces objets sont récupérés à partir de la base de données de CA Service Catalog lors de l'exécution (comme indiqué précédemment) et sont regroupés dans les catégories suivantes : utilisateur, unité business, service, groupe d'options de service et demande.

Si les propriétés et objets dont vous avez besoin ne peuvent pas être récupérés avec une expression JavaScript, utilisez la [fonction JavaScript prédéfinie](#) (page 370) suivante : `ca_reportQuery(reportId, variables, onSuccess, onFailure)`.
 8. En utilisant tous les informations applicables des étapes précédentes, construisez l'expression JavaScript et testez-la pour atteindre vos objectifs relatifs aux champs du formulaire.
 9. Il est préférable de vérifier que l'expression est testée dans un formulaire et dans un service d'un environnement de test avant de les utiliser dans un environnement de production.

Objets et propriétés que vous pouvez spécifier dans des expressions JavaScript

Spécifiez des objets et des propriétés dans des expressions JavaScript. Ces expressions sont utiles pour les valeurs d'exécution de l'attribut *Valeur* des éléments utilisés comme champs sur des formulaires. En règle générale, vous spécifiez ces expressions dans le format suivant : `$_{propriété de.l'objet}`.

Par exemple, pour récupérer la valeur d'exécution de l'utilisateur connecté remplissant le formulaire pour une demande, spécifiez `$_user.firstName`. Vous pouvez également concaténer des chaînes, comme expliqué ultérieurement dans cette rubrique.

Formulaires

L'objet Formulaire contient la propriété suivante que vous pouvez utiliser dans des expressions JavaScript ou comme premier paramètre de [fonctions JavaScript](#) (page 370): `ca_fd.formId`.

`formId` se rapporte au formulaire *actif*. Le formulaire est actif lorsqu'un champ qu'il contient déclenche un événement. Voici quelques exemples d'actions qui activent des formulaires :

- L'utilisateur ouvre le formulaire alors que la demande est en cours de préparation, ce qui active l'attribut JavaScript appelé `onLoad`.
- L'utilisateur clique sur une étiquette ou une image, ce qui active l'[attribut JavaScript](#) (page 340) appelé `onClick`.
- L'utilisateur soumet le formulaire, ce qui active l'attribut JavaScript appelé `onSubmit`.

Utilisateur

L'objet Utilisateur contient un tableau de propriétés utilisateur auxquelles vous pouvez accéder en utilisant `_.user`.

Chaque objet Utilisateur contient les propriétés suivantes, répertoriées dans les groupes correspondants :

- `id`, `uuid`, `status` (0 = actif, 1 = inactif)
- `firstName`, `lastName`, `middleName`, `commonName`, `alias`, `title`
- `groups`

La propriété `_.user.groups` spécifie le nom d'un groupe d'utilisateurs dans CA EEM. Si l'utilisateur appartient à un groupe CA EEM spécifique, vous pouvez utiliser cette propriété pour manipuler un champ. Pour plus d'informations, consultez la section Exemples.

La propriété `_.user.groups` contient un tableau avec tous les groupes CA EEM auxquels l'utilisateur appartient.

- `manager`, `delegate`, `description`
- `phone` (an array: `phone[0]` = primary and `phone[1]` = secondary)
- `mobile`, `fax`, `pager`, `email`
- `timezone`, `localeLanguage`, `localeCountry`, `defaultRole`, `defaultDomain`, `location.uuid`, `location.name`, `location.city`, `location.state`, `location.country`, `location.postalCode`, `location.phone`, `location.fax`, `location.description`, `location.address[0-5]`
- `roles.<domain>`

Exemples

Vous pouvez utiliser la propriété `_.user.groups` pour masquer un champ aux membres d'un groupe CA EEM, par exemple, le groupe appelé Développeurs. Pour ce faire, définissez la valeur de l'[attribut HTML](#) (page 322) appelé Masqué sur l'élément suivant :

```
_.user.groups.indexOf("developers") >= 0
```

Par opposition, vous pouvez également rendre un champ visible pour les utilisateurs qui *ne sont pas* membres d'un groupe CA EEM. Pour ce faire, définissez la valeur de l'attribut Masqué sur l'élément suivant :

```
_.user.groups.indexOf("developers") < 0
```

Unité business

L'objet Unité business contient un tableau de propriétés d'unité business auxquelles vous pouvez accéder en utilisant `_.bu`.

Chaque objet Unité business contient les propriétés suivantes, répertoriées dans les groupes correspondants :

- `id`, `name`
- `type`(type d'unité business où SP : fournisseur de services, ST : peut contenir des unités business enfants, TE : ne peut pas contenir d'unités business enfants)
- `singleAccountMode` (True ou False)
- `status` (0 : inactif, 1 : actif)
- `openedDate`, `description`, `timezone`, `federalTaxId`, `stateTaxId`, `taxRegion`, `currency`, `dateFormat`, `parent` (ID de l'UB parente)
- `email`, `website`, `primaryContact` (ID d'utilisateur du contact), `location.uuid`, `location.name`, `location.city`, `location.state`, `location.country`, `location.postalCode`, `location.phone`, `location.fax`, `location.description`, `location.address[0-5]`
- `data1`, `data2`, `data3`, `data4` et `data5`

Demande

L'objet Demande contient un tableau de propriétés de demande auxquelles vous pouvez accéder en utilisant `_.request`.

Chaque objet Demande contient les propriétés suivantes, répertoriées dans les groupes correspondants :

- `id`, `name`, `requestedFor`, `requestedForAccountId`, `requestedBy`, `requestedByAccountId`
- `description`, `priority`, `status`
- `dateCreated`, `completionDate`, `dateRequired` et `lastModified`
- `newDateRequired`, `newName` et `newPriority`

Ces propriétés reflètent la nouvelle valeur d'un objet dès sa mise à jour par l'utilisateur lors du cycle de vie d'une demande. En général, l'utilisateur a le rôle de gestionnaire de demandes ou de demandeur.

L'utilisateur peut mettre à jour l'objet, par exemple, lors de l'approbation, du rejet, ou du forçage de l'exécution de l'action en attente pour l'élément associé à la propriété. La *nouvelle* valeur s'applique *immédiatement* lorsque l'utilisateur met à jour la propriété; l'enregistrement n'est *pas* requis.

Lors de la création ou de la modification de formulaires, vous pouvez utiliser ces propriétés selon vos besoins. Par exemple, vous pouvez utiliser ces propriétés dans une fonction JavaScript personnalisée pour la validation utilisée dans l'[attribut JavaScript](#) (page 340) appelé `OnSubmit`. Par exemple, si un utilisateur saisit une date non valide, par exemple un jour de vacances, la fonction JavaScript personnalisée peut afficher le texte indiquant les dates valides.

Service

L'objet Service contient un tableau de services auxquels vous pouvez accéder en utilisant `_.service`.

Chaque objet de service contient les propriétés suivantes, répertoriées dans les groupes correspondants :

- `id`, `bu`, `name`, `description`
- `status`(0 : supprimé, 1 : disponible, 2 : indisponible, 3 : créé, 4 : annulé, 5 : total)
- `website`, `code`, `version`, `dateAvailable`, `dateUnavailable`, `dateCreated`, `dateCancelled`

Groupes d'options de services

L'objet Groupes d'options de service contient un tableau d'options de service auxquelles vous pouvez accéder en utilisant `_.sog.name`.

Chaque groupe d'options de service contient les propriétés suivantes, répertoriées dans les groupes correspondants :

- `id, bu, name, description`
- `status`(0 : supprimé, 1 : disponible, 2 : indisponible, 3 : créé, 4 : annulé, 5 : total)
- `code`
- `dateAvailable, dateUnavailable, dateCreated, dateCancelled`

Options de service

L'objet Option de service s'applique *uniquement* à la [fonction JavaScript prédéfinie](#) (page 370) appelée `_.serviceoption.status()`.

La fonction `_.serviceoption.status()` contient une propriété unique, appelée `newStatus`.

Remarque : Cette fonction ne requiert *aucun* paramètre.

`newStatus`

Spécifie la *nouvelle* valeur du statut de l'option de service lorsqu'un utilisateur le met à jour. Cette propriété requiert la nouvelle valeur du statut dès que l'utilisateur effectue l'une des actions suivantes :

- Une nouvelle valeur de statut est sélectionnée dans la liste déroulante de la colonne Action lors de la gestion d'une [demande en attente d'action](#) (page 770). En règle générale, le gestionnaire de demandes réalise cette action. La valeur `newStatus` est modifiée de façon dynamique lorsque l'utilisateur sélectionne le nouveau statut de l'option de service.
- Une page ou une boîte de dialogue s'ouvre. Vous pouvez y modifier le statut et appliquer une valeur fixe en cliquant sur OK. Par exemple, lorsqu'un utilisateur crée une demande, la valeur `newStatus` est immédiatement modifiée de façon dynamique. Dans cet exemple, la valeur `newStatus` est immédiatement définie sur Soumis.

Dans les deux cas, la valeur `_.serviceoption.newStatus()` est instantanément modifiée. En revanche, la valeur `_.serviceoption.status()` demeure inchangée jusqu'à la soumission et l'actualisation de la page.

Remarque : Lorsqu'elles dépendent de l'utilisateur qui remplit la page ou la boîte de dialogue, le comportement des fonctions JavaScript associées à des changements de statut *n'est pas* modifié. Généralement, l'action consiste à cliquer sur OK. Par exemple, la fonction JavaScript nommée `onSubmit` concerne généralement les changements de statut. Cette fonction s'exécute *uniquement* lorsque l'utilisateur remplit la page ou la boîte de dialogue, *mais pas* lorsque la valeur `newStatus` est modifiée.

Exemples

Vous pouvez utiliser la propriété `newStatus` afin de garantir le traitement efficace des réservations par l'implémentation. Par exemple, supposons qu'un utilisateur soumet une demande principale d'ordinateur et des demandes supplémentaires pour des options connexes, qui incluent de la mémoire supplémentaire, un clavier mis à niveau, etc. Vous pouvez créer une fonction JavaScript personnalisée de sorte que si la demande principale est rejetée, la fonction `onSubmit` s'exécute pour toutes les demandes d'options. Ces demandes d'options incluent par exemple des accessoires, de la mémoire supplémentaire, etc. Par exemple, l'expression suivante indique la valeur `True` lorsque le statut d'origine est défini sur 400 et que la valeur `newStatus` passe à 800 :

```
if (_.serviceoption.status() == 400 && _.serviceoption.newStatus == 800)...
```

Opérateurs

Les opérateurs les plus utilisés pour la conception des formulaires sont décrits ici. Pour des informations complètes sur les opérateurs standard, consultez la référence des normes JavaScript utilisée par votre organisation (par ex. : www.developers.sun.com ou www.javascript.com).

Vous pouvez spécifier tous les opérateurs standard dans votre expression JavaScript, *sauf les* opérateurs d'affectation.

Les opérateurs d'affectation sont les suivants : =, +=, -=, *=, /= .

Par exemple, l'expression suivante n'est pas valide, car elle utilise l'opérateur d'affectation = :

```
$(var x = 1+2)
```

Valeurs de renvoi obligatoires

Les expressions JavaScript utilisées pour les attributs Désactivé, Vérifie et Masqué doivent renvoyer l'une des valeurs suivantes :

- True ou "True"
- False ou "False"

Si l'expression renvoie une autre valeur, CA Service Catalog la remplace par la valeur False. Par conséquent, si vous spécifiez `$_user.firstName` pour l'attribut Désactivé d'un champ de texte, ce champ ne sera pas désactivé, excepté si le prénom de l'utilisateur est défini sur True.

Opérateurs de concaténation

De même, vous pouvez concaténer deux chaînes ensemble, à l'aide de l'opérateur de +.

Par exemple, `$('Bonjour'+ _user.firstName +' ' + _user.lastName)` renvoie le texte suivant : Hello *prénom nom*. Bonjour John Doe et Bonjour Jane Smith sont des exemples.

Opérateurs de comparaison

Vous pouvez utiliser les opérateurs de comparaison facultatifs suivants :

- == est égal à
- === est exactement égal à (valeur et type)
- != différent de
- > est supérieur à
- < est inférieur à
- >= est supérieur ou égal à
- <= est inférieur ou égal à

Pour obtenir des exemples utilisés dans le concepteur de formulaires, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Masquage et désactivation d'un champ en fonction du statut de la demande, de l'unité business, du rôle ou d'autres critères](#) (page 364)
- [Sélection ou suppression de champs par défaut en fonction du statut de la demande, du rôle, de l'unité business, ou d'autres critères](#) (page 366)

Opérateurs logiques

Vous pouvez utiliser les opérateurs logiques suivants :

- and (&&)
- or (||)
- not (!)

Pour obtenir des exemples utilisés dans le concepteur de formulaires, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Masquage et désactivation d'un champ en fonction du statut de la demande, de l'unité business, du rôle ou d'autres critères](#) (page 364)
- [Sélection ou suppression de champs par défaut en fonction du statut de la demande, du rôle, de l'unité business, ou d'autres critères](#) (page 366)

Préremplissage des champs basés sur des expressions JavaScript

Lorsque vous utilisez un [élément](#) (page 297) qui inclut l'attribut *valeur* comme champ dans un formulaire, vous pouvez utiliser une expression JavaScript pour préremplir son attribut valeur avec la valeur d'exécution d'un des nombreux objets et propriétés de la base de données CA Service Catalog.

Par exemple, dans le champ de texte Prénom du formulaire, vous pouvez spécifier l'expression JavaScript `$_user.firstName` de sorte à préremplir le champ avec le prénom de l'utilisateur connecté qui crée la demande et remplit le formulaire. De même, dans le champ de texte Nom, vous pouvez spécifier l'expression JavaScript `$_user.lastName` de sorte à préremplir le champ avec le nom de l'utilisateur.

Pour préremplir des champs sur des formulaires en utilisant des expressions JavaScript, procédez comme suit.

1. Définissez et [créez le formulaire](#) (page 315).
2. Vérifiez que le meilleur moyen [d'automatiser une tâche](#) (page 342) dans le champ ou les champs qui présentent un intérêt est d'utiliser une expression JavaScript.
3. Consultez les directives [sur l'utilisation des expressions JavaScript dans des champs](#) (page 352) et vérifiez que vous voulez préremplir l'attribut valeur d'un élément dans le champ.
4. Vérifiez que les données que vous voulez préremplir sont un [des objets et propriétés que vous pouvez spécifier dans des expressions JavaScript](#) (page 354). Ces objets et ces propriétés sont associés aux données personnelles de l'utilisateur connecté, à une ou plusieurs unités business ou à un service, à des options de service, au statut, ou d'autres données liées à la demande qui contient le formulaire.
5. Spécifiez l'expression JavaScript dans l'attribut valeur de l'élément pour le champ. Lorsque vous spécifiez l'expression, respectez toutes les règles de syntaxe dans [les objets et les propriétés que vous pouvez spécifier dans des expressions JavaScript](#) (page 354), en particulier celles liées à l'utilisation d'opérateurs pour relier des propriétés. Voici quelques expressions valides qui peuvent s'avérer utiles telles que celles ou comme modèles :
 - Le prénom de l'utilisateur : `$_user.firstName`
 - Le nom de famille de l'utilisateur : `$_user.lastName`
 - Le prénom et nom de famille de l'utilisateur, concaténés dans un seul champ : `$_user.firstName + " " + $_user.lastName`

Cet exemple peut être utilisé pour préremplir un champ de texte à la fin du formulaire, tel qu'un message de remerciement.

- La ville de l'utilisateur : `$_user.location.city`
- L'état de l'utilisateur : `$_user.location.state`
- Les données d'adresse physique de l'utilisateur, concaténées dans un seul champ : `$_user.location.address[0] + " + $_user.location.address[1] + " + $_user.location.city + " + $_user.location.state`

Dans cet exemple la rue, la ville et l'état de l'utilisateur situé aux Etats-Unis sont renvoyés.

- Le rôle de l'utilisateur : `$_user.roles[domainId]`
 - L'unité business de l'utilisateur, avec le parent : `$_bu.id`
 - L'unité business de l'utilisateur, sans le parent : `$_bu.id.parent`
 - L'ID de l'utilisateur pour qui la demande est faite : `$_request.requestedFor`
 - L'ID de l'utilisateur qui a fait la demande : `$_request.requestedBy`
 - Le nom du service associé au formulaire : `$_service.name`
 - Le statut du service associé au formulaire : `$_service.status`
 - Le nom de groupe d'options de service dans le service associé au formulaire : `$_sog.name`
 - La description de groupe d'options de service dans le service associé au formulaire : `$_sog.name.description`
 - Le statut de groupe d'options de service dans le service associé au formulaire : `$_sog.name.status`
6. Testez l'expression JavaScript pour vérifier qu'elle répond à vos besoins en préremplissant le champ sur le formulaire.
 7. Comme bonne pratique, testez l'expression dans un formulaire utilisé avec un service dans un environnement de test avant de les utiliser dans un environnement de production.

Masquage et désactivation d'un champ en fonction du statut de la demande, de l'unité business, du rôle ou d'autres critères

Vous pouvez utiliser des expressions JavaScript pour masquer ou désactiver un champ en fonction du statut de la demande, de l'unité business ou du rôle de l'utilisateur remplissant le formulaire ou d'autres critères.

En tant qu'administrateur, vous désactivez généralement les champs que vous voulez que les utilisateurs affichent, mais ne puissent *pas* à mettre à jour. Les exemples peuvent comprendre des options pour un service que le gestionnaire de l'utilisateur a sélectionné ou que le gestionnaire de demandes a sélectionné en fonction de l'inventaire disponible.

En revanche, en tant qu'administrateur, vous pouvez masquer des champs lorsque vous ne voulez pas que les utilisateurs puissent y accéder, quel qu'en soit le motif, ou lorsque ces champs contiennent des informations non pertinentes et dont l'utilisateur n'a pas besoin (Par ex. : données de coût, options d'inventaire disponibles pour certains rôles ou certaines unités business uniquement, données affectant l'utilisateur final telles que le coût administratif estimé pour assurer un service, etc.).

Pour masquer un champ, spécifiez l'expression JavaScript qui répond à vos critères dans l'attribut `masqué` de l'élément de champ. De même, pour désactiver un champ, spécifiez l'expression JavaScript qui répond à vos critères dans l'attribut `désactivé` de l'élément de champ.

Important : Le masquage ou la désactivation d'un *champ* n'est pas complètement sûr. Lorsque le champ et sa valeur ne sont pas affichés sur la page CA Service Catalog, les données sont toujours présentes sur la page HTML du formulaire et on peut y accéder en affichant le texte source du navigateur. Par conséquent, pour limiter l'accès aux données sensibles, créez deux versions du formulaire et masquez le formulaire qui contient les données sensibles pour les utilisateurs qui ne doivent pas y accéder. Pour de plus amples informations, reportez-vous à [Masquage, activation ou désactivation de l'ensemble d'un formulaire dans des conditions spécifiées](#) (page 368).

Pour désactiver ou activer un champ en fonction de vos critères, procédez comme suit.

1. Définissez et [créez le formulaire](#) (page 315).
2. Dans le concepteur de formulaires, affichez le champ que vous voulez activer ou désactiver et vérifiez la présence de [l'attribut HTML](#) (page 322) `disabled` (désactivé).
3. Déterminez les critères exacts que vous voulez utiliser pour désactiver ou activer le champ. Les critères peuvent être basés sur le statut de la demande, sur l'unité business, sur le rôle de l'utilisateur remplissant le formulaire ou sur d'autres éléments.

Si l'attribut `désactivé` est réglé sur `vrai`, les utilisateurs peuvent afficher le champ mais ne peuvent pas le modifier. À l'inverse, si l'attribut `désactivé` est réglé sur `faux`, les utilisateurs peuvent à la fois afficher et modifier le champ.

4. Vérifiez que les données que vous voulez utiliser pour déterminer l'activation ou la désactivation du champ sont l'un [des objets et propriétés que vous pouvez spécifier dans des expressions JavaScript](#) (page 354). Ces objets et ces propriétés sont associés aux données personnelles de l'utilisateur connecté, à une ou plusieurs unités business ou à un service, à des options de service, au statut, ou d'autres données liées à la demande qui contient le formulaire.
5. Consultez les directives relatives à l'[utilisation d'expressions JavaScript dans des champs](#) (page 352).
6. Spécifiez l'expression JavaScript dans l'attribut valeur de l'élément pour le champ. Lorsque vous spécifiez l'expression, respectez toutes les règles de syntaxe dans [les objets et les propriétés que vous pouvez spécifier dans des expressions JavaScript](#) (page 354), en particulier celles liées à l'utilisation d'opérateurs pour relier des propriétés. Voici quelques expressions valides qui peuvent s'avérer utiles telles quelles ou comme modèles :
 - Pour masquer ou désactiver un champ si l'utilisateur a le rôle enduser, affectez à l'attribut masqué ou désactivé de ce champ l'expression JavaScript suivante : `$_user.roles[_bu.id]=='enduser'`.

Cette expression renvoie une valeur vrai et par conséquent masque ou désactive le champ *uniquement* si l'utilisateur remplissant le formulaire a un rôle enduser dans l'unité business active.

Vous pouvez utiliser ce paramètre ou un paramètre similaire pour limiter l'affichage ou la modification par des utilisateurs du champ de texte appelé Mémoire dans un formulaire pour demander un nouvel ordinateur portable. A l'inverse, cet exemple affiche ou active le champ pour tous les autres rôles dans l'unité business. Ainsi, lorsque vous utilisez l'attribut désactivé, cet exemple permet au gestionnaire de demandes de modifier le champ en fonction de l'inventaire disponible.

Pour afficher ou activer un champ uniquement pour des gestionnaires de demandes, masquez ou désactivez-le pour tous les autres rôles, en affectant à l'attribut masqué ou désactivé de ce champ l'expression `$_user.roles[_bu.id] != 'requestmanager'`.
 - Pour masquer ou désactiver un champ dans un formulaire partagé par toutes les unités business *uniquement* si l'unité business active est PBJ222, affectez à l'attribut masqué ou désactivé de ce champ l'expression `$_bu.id=='PBJ222'`.
 - Pour masquer ou désactiver un champ dans un formulaire partagé par toutes les unités business *uniquement* si le parent de l'unité business active est PBJ222, affectez à l'attribut masqué ou désactivé de ce champ l'expression `$_bu.id.parent=='PBJ222'`.

- Pour masquer ou désactiver un champ si la demande a été créée après une certaine date, affectez à l'attribut masqué ou désactivé de ce champ l'expression `$(new Date(_.request.dateCreated) < 'date')`.

Par exemple, pour masquer ou désactiver un champ si la demande a été créée après le 15 janvier 2010, spécifiez `$(new Date(_.request.dateCreated) < new Date().setFullYear(2010,0,15))`.

- Pour masquer ou désactiver un champ si le statut de la demande est Approbation terminée ou supérieur, affectez à l'attribut masqué ou désactivé de ce champ l'expression `$(_.request.status=>600)`.
7. Testez l'expression JavaScript pour vérifier qu'elle répond à vos besoins d'activation ou de désactivation du champ sur le formulaire..
 8. Comme bonne pratique, testez l'expression dans un formulaire utilisé avec un service dans un environnement de test avant de les utiliser dans un environnement de production.

Sélection des options des champs par défaut en fonction du statut de la demande, du rôle, de l'unité business ou d'autres critères

En tant qu'administrateur, vous pouvez décider d'utiliser des expressions JavaScript pour sélectionner une case à cocher par défaut ou sélectionner une option pour un groupe de boutons radio par défaut en fonction du statut de la demande, de l'unité business, du rôle de l'utilisateur qui remplit le formulaire ou d'autres critères. A l'inverse, vous voudrez peut-être effacer certaines cases à cocher ou des options du groupe de boutons radio par défaut d'après ces critères. Vous pouvez par exemple sélectionner des cases à cocher associées aux tâches de direction officielles par défaut pour les responsables uniquement mais vous les effacez pour les autres utilisateurs. Autre exemple : vous sélectionnez des options de groupe de boutons radio en rapport avec le logiciel pour l'unité business Logiciel, mais vous les effacez pour les autres utilisateurs.

N'oubliez pas, bien sûr, que sélectionner ou effacer la case à cocher ou l'option de groupe de boutons radio par défaut n'empêche pas l'utilisateur de changer la valeur par défaut que vous indiquez avant de soumettre la demande contenant le formulaire. Par conséquent, avant d'utiliser cette fonctionnalité, vérifiez qu'il est approprié de permettre aux utilisateurs de changer la valeur par défaut. Dans le cas contraire, étudiez la possibilité de reconcevoir le formulaire pour [masquer ou désactiver le champ](#) (page 364) des options qui ne doivent pas être modifiables par l'utilisateur, d'après les critères spécifiés dans votre expression JavaScript.

Pour sélectionner une case à cocher ou une option de groupe de boutons radio par défaut en fonction de vos critères, procédez comme suit.

1. Définissez et [créez le formulaire](#) (page 315).
2. Dans le concepteur de formulaires, affichez la case à cocher ou l'option de groupe de boutons radio que vous voulez sélectionner par défaut et vérifiez qu'elle comporte l'[attribut HTML](#) (page 322) checked.
3. Déterminez les critères exacts à appliquer pour sélectionner la case à cocher ou l'option de groupe de boutons radio par défaut. Les critères peuvent être basés sur le statut de la demande, sur l'unité business, sur le rôle de l'utilisateur remplissant le formulaire ou sur d'autres éléments.
4. Vérifiez que les données à utiliser pour réaliser la sélection figurent parmi [les objets et les propriétés que vous pouvez indiquer dans des expressions JavaScript](#) (page 354). Ces objets et ces propriétés sont associés aux données personnelles de l'utilisateur connecté, à une ou plusieurs unités business ou à un service, à des options de service, au statut, ou d'autres données liées à la demande qui contient le formulaire.
5. Consultez les directives relatives à l'[utilisation d'expressions JavaScript dans des champs](#) (page 352).
6. Pour sélectionner une case à cocher ou une option pour un groupe de boutons radio par défaut, saisissez l'expression JavaScript définissant vos critères dans l'attribut vérifié de l'élément de champ. Lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire, l'expression s'exécute comme suit.
 - Si les critères *sont* satisfaits, la valeur renvoyée est vraie ; la case à cocher ou l'option de groupe de boutons radio est donc sélectionnée par défaut.
 - S'ils ne le sont *pas*, la valeur renvoyée est fausse ; la case à cocher ou l'option de groupe de boutons radio n'est donc *pas* sélectionnée par défaut.

Lorsque vous définissez l'expression, suivez toutes les règles de syntaxe [des objets et des propriétés que vous pouvez définir dans les expressions JavaScript](#) (page 354), notamment celles liées à l'utilisation d'opérateurs pour relier des propriétés. Voici des expressions valides, qui s'avèreront peut-être utiles telles quelles ou en tant que modèles. Dans ces exemples, le terme *option* fait aussi bien référence à une case à cocher qu'à une option de groupe de boutons radio.

- Pour sélectionner une option par défaut, si l'utilisateur possède le rôle enduser, définissez l'attribut vérifié de ce champ sur l'expression JavaScript suivante :
`$_user.roles[_bu.id]=='enduser'`.

Cette expression renvoie une valeur vraie et ne sélectionne donc l'option par défaut *que* si l'utilisateur remplissant le formulaire possède un rôle enduser dans l'unité business actuelle.
- Pour sélectionner une option par défaut pour les gestionnaires de demandes uniquement, définissez son attribut vérifié sur `$_user.roles[_bu.id] != 'requestmanager'`.

- Pour sélectionner une option par défaut dans un formulaire partagé par toutes les unités business *uniquement* si l'unité business actuelle est PBJ222, définissez son attribut vérifié sur `$_bu.id=='PBJ222'`.
- Pour sélectionner une option par défaut dans un formulaire partagé par toutes les unités business *uniquement* si le parent de l'unité business actuelle est PBJ222, définissez son attribut vérifié sur `$_bu.id.parent=='PBJ222'`.
- Pour sélectionner une option par défaut si la demande a été créée après une certaine date, définissez l'attribut vérifié de ce champ sur `$(new Date(_request.dateCreated) < 'date')`.

Par exemple, pour sélectionner une option par défaut si la demande a été créée après le 15 janvier 2010, indiquez `$(new Date(_request.dateCreated) < new Date().setFullYear(2010,0,15))`.
- Pour sélectionner une option par défaut si le statut de la demande est Approbation terminée ou un statut supérieur, définissez l'attribut vérifié de ce champ sur `$_request.status=>600`.

7. Testez l'expression JavaScript pour vérifier qu'elle répond à vos besoins d'activation ou de désactivation du champ sur le formulaire..

Comme bonne pratique, testez l'expression dans un formulaire utilisé avec un service dans un environnement de test avant de les utiliser dans un environnement de production.

Masquage, activation ou désactivation de l'ensemble d'un formulaire dans des conditions spécifiées

Pour masquer, activer ou désactiver l'ensemble d'un formulaire dans certaines conditions, vous rattachez le formulaire à un groupe d'options de service et saisissez l'expression JavaScript voulue dans les champs Désactivé et Masqué de la boîte de dialogue Définition de groupe d'options de service. Vous pouvez masquer, activer ou désactiver l'ensemble d'un formulaire en fonction du statut de la demande, du rôle ou de l'unité business de l'utilisateur connecté ou en fonction d'autres critères spécifiés. Pour plus d'informations, consultez la section [Rattachement d'un formulaire à un groupe d'options de service](#). (page 394)

Utilisation des fonctions JavaScript dans les champs

CA Service Catalog fournit plusieurs options d'automatisation des tâches dans des champs de formulaire, y compris des objets de données de rapport, pour des expressions et fonctions JavaScript. Cette rubrique aborde les utilisations possibles des fonctions JavaScript.

1. Consultez la rubrique [Réalisation des tâches automatisées pour les champs](#) (page 342) pour vous aider à choisir la meilleure méthode à appliquer pour une tâche automatisée sur un ou plusieurs champs d'un formulaire : utilisation d'une *expression* JavaScript ou d'une *fonction* JavaScript. Si vous décidez d'utiliser une fonction JavaScript, consultez la suite de cette rubrique.
2. Consultez les [fonctions JavaScript prédéfinies](#) (page 370) et la [procédure de validation de données communément demandées](#) (page 386) pour déterminer la meilleure réponse à vos exigences. Consultez les exemples fournis dans ces rubriques et utilisez-les éventuellement comme modèles.
3. Si aucune des fonctions prédéfinies ne répond à vos attentes, créez votre propre fonction personnalisée.
 - Reportez-vous à la rubrique [Consignes relatives aux fonctions JavaScript personnalisées](#) (page 392).
 - Il est recommandé d'[utiliser la boîte de dialogue Script](#) (page 393) de chaque formulaire pour la création et la maintenance des fonctions JavaScript personnalisées applicables au formulaire.
4. Le cas échéant, spécifiez des fonctions JavaScript pour [relier des champs dans deux formulaires afin de permettre des mises à jour simultanées](#) (page 390), de sorte que lorsqu'un utilisateur actualise un champ dans un formulaire, la même modification soit automatiquement appliquée au champ relié.
5. Utilisez tout ce qui est applicable dans les étapes précédentes pour créer et tester une fonction JavaScript qui permette de réaliser vos objectifs pour les champs d'un formulaire.
6. Il est recommandé de tester la fonction dans un formulaire utilisé avec un service dans un environnement de test, avant d'utiliser le formulaire et le service dans un environnement de production.

Fonctions JavaScript prédéfinies

CA Service Catalog fournit plusieurs options permettant d'[effectuer des tâches automatisées pour des champs](#) (page 342) de formulaires, y compris les objets de données de rapport, les expressions et les fonctions JavaScript. Cette rubrique répertorie les fonctions JavaScript prédéfinies et présente les modalités d'utilisation possibles d'automatisation des tâches dans des champs.

Pour spécifier les valeurs des opérandes utilisées dans plusieurs fonctions JavaScript prédéfinies, procédez comme suit. Pour la plupart des fonctions, les deux premiers opérandes de la liste suivante sont requis ; les autres sont facultatives. Pour obtenir les opérandes qui s'appliquent à fonction spécifique, vérifiez sa syntaxe.

- Pour formId, indiquez la valeur de l'attribut `_id` du formulaire sur lequel vous voulez exécuter la fonction.
- Indiquez la valeur de l'attribut `_id` de l'élément *de ce* formulaire pour lequel vous voulez exécuter la fonction.
- Indiquez les valeurs des attributs de nom, de valeur et d'index de l'élément sur lequel la fonction est exécutée.
- D'autres opérandes sont cités (par ex. applicable) pour des fonctions spécifiques. Par exemple, l'attribut Index s'applique uniquement à certains éléments (par ex. : un groupe de sélection).

`_.serviceoption.status()`

Renvoie le statut de l'élément de ligne auquel le formulaire en cours appartient. Utilisez cette fonction pour spécifier des attributs de formulaire de façon dynamique en fonction du statut de l'élément de ligne. Par exemple, pour masquer certains champs du formulaire lorsque leur statut de ligne est défini sur Terminé, définissez l'attribut Masqué comme suit : `_.serviceoption.status() == 200`.

Remarque : Vous pouvez également utiliser cette fonction pour masquer ou désactiver un élément d'option de service. Pour ce faire, utilisez cette fonction dans la zone de texte masquée ou désactivée.

De même, cette fonction est particulièrement utile pour le statut Mettre en attente/Reprendre. Dans les deux cas, vous pouvez en expliquer les raisons dans des messages.

Remarque : Cette fonction ne requiert aucun paramètre.

`ca_fdDoFieldLookup(fieldId, reportId)`,

Exécute l'objet de données de rapport, l'associe au champ de recherche et copie les données renvoyées par l'objet de données dans les champs correspondants du formulaire. Vous pouvez effectuer ces actions pour [renseigner des champs, en fonction des données saisies par l'utilisateur dans un objet de données de rapport](#) (page 377).

Pour fieldId, spécifiez la valeur de l'attribut `_id` du champ de consultation.

Pour `reportId`, indiquez la valeur de l'objet de données que vous avez créé précédemment.

ca_reportQuery(reportId, variables, onSuccess, onFailure)

Exécute un objet de données de rapport ([objet de données](#) (page 143)) qui interroge la source de données (par ex. : la MDB) pour rechercher des données que vous spécifiez et renvoie les résultats.

- Pour `reportId`, indiquez l'objet de données que vous voulez interroger.
- Pour les variables, spécifiez la correspondance JavaScript avec les noms des variables et les valeurs. Par exemple : `{var1:"foo","var2":"bar","var3":_user.id}`. Ces variables correspondent à celles que vous interrogez dans l'objet de données de rapport.
- Pour `onSuccess`, indiquez la fonction JavaScript à exécuter lorsque la demande renvoie les données qui conviennent. La fonction `onSuccess` doit comprendre un opérande. Cet opérande est défini avec un tableau de correspondances, chacune représentant une ligne, renvoyée par la requête.
- Pour `onFailure`, spécifiez la fonction JavaScript à exécuter en cas d'échec de l'appel.

Vous pouvez [préremplir des champs sur la base d'un objet de données de rapport et de fonctions JavaScript](#) (page 383).

ca_fdValidateCC(numéro de carte de crédit, type de carte de crédit)

Valide le format d'un numéro de carte de crédit saisi par l'utilisateur dans un formulaire que vous avez créé.

ca_fdShowField(formId, _id)

S'applique à un *seul* champ.

Permet de rechercher le formulaire (`formId`) et le champ (`_id`) spécifiés. De même, il rend ce champ visible, s'il ne l'est pas déjà.

ca_fdShowFields(formId, _ids)

S'applique à *plusieurs* champs.

Permet de rechercher le formulaire (`formId`) et le champ (`_ids`) spécifiés. De même, il rend ces champs visibles, s'ils ne le sont pas déjà.

Le deuxième paramètre est un tableau contenant les `_ids` de plusieurs champs sur le formulaire, tel qu'illustré dans l'exemple pour `ca_fdHideFields(formId, _ids)`.

ca_fdHideField(formId, _id)

S'applique à un *seul* champ.

Permet de rechercher le formulaire (`formId`) et le champ (`_id`) spécifiés. De même, il permet de masquer ce champ, s'il ne l'est pas déjà.

ca_fdHideFields(formId, _ids)

S'applique à *plusieurs* champs.

Permet de rechercher le formulaire (formId) et les champs (_ids) spécifiés. De même, il permet de masquer les champs, s'ils ne le sont pas déjà.

Le deuxième paramètre est un tableau contenant les _ids de plusieurs champs sur le formulaire. Par exemple, vous voulez masquer les champs Nom et Prénom d'un formulaire. De même, l'ID (_id) du formulaire est name_form et les valeurs de _id des champs sont first_name et last_name. Dans ce cas, utilisez le code suivant :

```
ca_fdHideFields("name_form", ["first_name", "last_name"])
```

ca_fdDisableField(formId, _id)

S'applique à un *seul* champ.

Permet de rechercher le formulaire (formId) et le champ (_id) spécifiés. De même, il permet de désactiver le champ, s'il ne l'est pas déjà.

ca_fdDisableFields(formId, _ids)

S'applique à *plusieurs* champs.

Permet de rechercher le formulaire (formId) et les champs (_ids) spécifiés. De même, il permet de désactiver les champs, s'ils ne le sont pas déjà.

Le deuxième paramètre est un tableau contenant les _ids de plusieurs champs sur le formulaire, tel qu'illustré dans l'exemple pour ca_fdHideFields(formId, _ids).

ca_fdEnableField(formId, _id)

S'applique à un *seul* champ.

Permet de rechercher le formulaire (formId) et le champ (_id) spécifiés. De même, il permet d'activer le champ, s'il ne l'est pas déjà.

ca_fdEnableFields(formId, _ids)

S'applique à *plusieurs* champs.

Permet de rechercher le formulaire (formId) et les champs (_ids) spécifiés. De même, il permet d'activer les champs, s'ils ne le sont pas déjà.

Le deuxième paramètre est un tableau contenant les _ids de plusieurs champs sur le formulaire, tel qu'illustré dans l'exemple pour ca_fdHideFields(formId, _ids).

ca_fdSelectOption(formId, _id, name, value) et ca_fdSelectOptionByIndex(formId, _id, index)

Pour sélectionner une valeur dans une boîte de sélection à l'aide d'un programme, vous pouvez utiliser l'une de ces fonctions. Ces fonctions produisent le même effet et diffèrent uniquement par leur nom :

- `ca_fdSelectOption` : permet de sélectionner l'option avec l'attribut `_id`, le nom et la valeur spécifiés dans le champ de sélection.
- `ca_fdSelectOptionByIndex` : permet de sélectionner l'option avec l'attribut `_id` et la valeur d'index spécifiés dans le champ de sélection.

Considérez les exemples suivants :

Exemple 1

Dans cet exemple, la première option de la boîte de sélection est sélectionnée. Cet exemple utilise les valeurs suivantes :

- Attribut `_id` du formulaire : `form_id`
- Attribut `_id` de la boîte de sélection : `memory_select`

```
ca_fdSelectOption('form_id', 'memory_select', 1) :
```

Exemple 2

Dans cet exemple, la première option de la boîte de sélection du formulaire en cours est sélectionnée. Cet exemple utilise les valeurs suivantes :

- Attribut de `_id` du formulaire : `ca_fd.formId`
- Attribut `_id` de la boîte de sélection : `memory_select`

```
ca_fdSelectOption(ca_fd.formId, 'memory_select', 1) :
```

Si la boîte de sélection spécifiée est introuvable, l'appel sera ignoré et aucune erreur ne sera signalée.

Exemple 3

Vous pouvez récrire les exemples précédents avec des valeurs explicites pour les options, comme suit :

```
ca_fdSelectOption('form_id', 'memory_select', 'option1', 'option1_value'),
ca_fdSelectOption(ca_fd.formId, 'memory_select', 'option1', 'option1_value'):
```

option1

Spécifie le nom d'une option tel qu'il apparaît dans l'arborescence du concepteur de formulaires. La valeur de cette option est `option1_value`.

ca_fdUnselectOption(formId, _id, name, value)

Permet de désélectionner l'option possédant le nom et la valeur indiqués dans le champ de sélection comportant l'attribut `_id` correspondant.

ca_fdUnselectOptionByIndex(formId, _id, index)

Permet de désélectionner l'option au niveau de l'index correspondant dans le champ de sélection comportant l'attribut _id correspondant.

ca_fdUnselectAllOptions(formId, _id)

Permet de désélectionner toutes les options du champ de sélection avec l'attribut de _id correspondant.

ca_fdGetSelectedOptions(formId, _id)

Renvoie un tableau de nombre entiers indiquant les index des options sélectionnées.

ca_fdGetSelectedOptionValues (formId, _id)

Renvoie un tableau de chaînes indiquant les valeurs des options sélectionnées. Sélectionnez la valeur de la première option comme suit.

```
ca_fdGetSelectedOptionValues (formId, _id) [0]
```

Sélectionnez la valeur de la deuxième option en indiquant 1 à la place du 0 ; sélectionnez la valeur de la troisième option en indiquant 2 à la place de 1, et ainsi de suite.

Cette fonction est particulièrement utile pour [utiliser les données saisies par l'utilisateur afin de préremplir une boîte de sélection](#) (page 348).

ca_fdSelectRadio(formId, name, _id)

Sélectionne le bouton radio possédant l'_id correspondant dans le groupe de boutons radio comportant l'attribut de nom associé.

ca_fdsSelectRadio (formId, name, _id)

Informe si le bouton radio indiqué est sélectionné.

ca_fdSelectCheckBox(formId,_id)

Sélectionne la case à cocher possédant l'attribut _id correspondant.

ca_fdUnselectCheckBox(formId, _id)

Efface la case à cocher possédant l'attribut _id correspondant.

ca_fdsSelectedCheckBox(formId,_id)

Indique si la case à cocher sélectionnée est sélectionnée.

ca_fdSetDateFieldValue(formId, _id, date) et les fonctions associées

Définit la valeur du champ de date spécifié avec l'attribut `_id` correspondant. Cette fonction peut requérir les valeurs Nul(le), Chaîne ou Longs nombres entiers pour le paramètre `Date`.

Pour effacer la valeur du champ, utilisez une chaîne vide et nul.

Spécifiez les chaînes non vides au format spécifié pour le champ Date/Heure ([élément du formulaire](#) (page 297)) comme suit :

- Si la partie Heure du champ Date/Heure est masquée, spécifiez les chaînes au format de date uniquement. Utilisez l'attribut `Format` du champ Date/Heure ou le format de date de l'unité business.
- Si la partie Heure du champ Date et Heure est visible, spécifiez les chaînes dans le format de date et d'heure spécifié par ce champ.

Dans les deux cas, séparez les chaînes multiples par un espace.

Les fonctions JavaScript associées pour définir la date sont les suivantes. Le texte précédent pour la fonction `ca_fdSetDateFieldValue(formId, le _id, date)` s'applique aussi à ces fonctions.

- `ca_fdSetDateFieldMinValue(formId, _id, date)` - Définit la valeur minimale de la date.
- `ca_fdSetDateFieldMaxValue(formId, _id, date)` - Définit la valeur maximale de la date.

De plus, pour toutes les fonctions `ca_fdSetDateField*` JavaScript, vous pouvez définir la date en millisecondes à partir d'`epoch`, c'est-à-dire l'heure standard de base de minuit (00:00:00) GMT au 1er janvier 1970. Pour plus d'informations sur cette méthode de définition de la date, reportez-vous à la référence votre programmation standard Java, par exemple le site Web d'Oracle (oracle.com).

ca_fdGetDateFieldValue(formId, _id, date) et les fonctions associées

Obtient la valeur du champ de date spécifié sous forme de chaîne formatée d'après le formatage défini pour le champ de date.

Les informations sur le champ `Date` et `Heure` pour la fonction précédente (`ca_fdSetDateFieldValue(formId, _id, date)`) s'appliquent aussi à cette fonction.

Les fonctions JavaScript associées pour obtenir la date sont les suivantes. Le texte précédent pour la fonction `ca_fdGetDateFieldValue(formId, le _id, date)` s'applique aussi à ces fonctions.

- `ca_fdGetDateFieldValueInMillis(formId, _id, date)` - Obtient la valeur de la date en millisecondes.
- `ca_fdGetDateFieldMinValue(formId, _id, date)` - Obtient la valeur minimale de la date.
- `ca_fdGetDateFieldMinValueInMillis(formId, _id, date)` - Obtient la valeur minimale de la date en millisecondes.
- `ca_fdGetDateFieldMaxValue(formId, _id, date)` - Obtient la valeur maximale de la date.
- `ca_fdGetDateFieldMaxValueInMillis(formId, _id, date)` - Obtient la valeur maximale de la date en millisecondes.

De plus, pour toutes les fonctions `ca_fdGetDateField*` JavaScript, vous pouvez définir la date en millisecondes à partir d'epoch, c'est-à-dire l'heure standard de base de minuit (00:00:00) GMT au 1er janvier 1970. Pour plus d'informations sur cette méthode d'obtention de la date, reportez-vous à la référence de votre programmation standard Java, par exemple le site Web d'Oracle (oracle.com).

`ca_fdSetTextFieldValue(formId, _id, text)`

Définit le texte du champ de texte possédant l'attribut `_id` correspondant ; il peut s'agir d'un champ de texte et d'une zone de texte.

`ca_fdGetTextFieldValue(formId, _id)`

Obtient le texte du champ de texte possédant l'attribut `_id` correspondant ; il peut s'agir d'un champ de texte et d'une zone de texte.

`ca_fdFetchSelectData(formId, _id)`

Cette fonction permet à la boîte de sélection ayant le `_id` spécifié d'extraire à nouveau l'objet de données de rapport. Elle est particulièrement utile lorsque l'objet de données de rapport tient compte des données saisies par l'utilisateur. Il est conseillé d'appeler cette fonction lorsque ces données saisies changent, afin d'assurer que la boîte de sélection affiche les données correctes.

Cette fonction est particulièrement utile pour [utiliser les données saisies par l'utilisateur afin de préremplir une boîte de sélection](#) (page 348).

Les fonctions suivantes s'appliquent [uniquement](#) (page 408) aux *formulaires système*.

- `custom_onPriorityChange(newPriority)`
- `custom_onDateRequiredChange(newDateRequired)`
- `custom_onRequestedForChange(type, id, nom, shippingAddress)`

Remplissage de champs en fonction des données saisies par l'utilisateur dans un objet de données de rapport

CA Service Catalog dispose de plusieurs options pour utiliser des fonctions JavaScript pour remplir des champs dans un formulaire en fonction des données saisies par l'utilisateur. Cette rubrique décrit une de ces options. Cette rubrique explique en particulier comment remplir des champs en fonction de données saisies par l'utilisateur, en utilisant un champ de consultation, un objet de données de rapport (objet de données), et la fonction JavaScript prédéfinie `ca_fdDoFieldLookup(fieldId, reportId)`. Vous les utilisez ensemble pour exécuter un objet de données et renvoyer les résultats dans le champ correspondant ou dans des champs du formulaire.

Lorsque l'utilisateur clique sur l'icône en forme de loupe du champ de recherche sur le formulaire, CA Service Catalog l'invite à saisir la variable spécifiée dans votre objet de données (Par ex. : ID d'utilisateur).

Lorsque l'utilisateur répond à l'invite ou aux invites dans le champ de consultation, CA Service Catalog exécute l'objet de données et recherche la source de données pour les données demandées dans des champs de l'objet de données ; par exemple, le prénom et nom de famille de l'ID de l'utilisateur saisis dans le champ de consultation. Dans cet exemple, vous créez les champs correspondants Prénom et Nom sur le formulaire et CA Service Catalog renvoie les résultats à l'utilisateur. Le cas échéant, l'utilisateur sélectionne les résultats pour remplir les champs de formulaire.

Pour remplir des champs en fonction des données saisies par l'utilisateur, en utilisant un champ de consultation, un objet de données, et la fonction JavaScript prédéfinie `ca_fdDoFieldLookup(fieldId, reportId)`, procédez comme suit.

1. Dans le Générateur de rapports, créez un [objet de données](#) (page 143) qui interroge la source de données pour obtenir celles de votre choix (données copiées dans les champs correspondants sur le formulaire). La requête est basée sur les données saisies par l'utilisateur lors de l'invite ou des invites que vous pouvez spécifier (Par ex. : ID d'utilisateur).

Enregistrez le nom de l'objet de données pour vous y référer ultérieurement.

L'exemple de requête suivant pour la MDB correspond à celui cité plus tôt dans cette rubrique :

```
SELECT userid,first_name,last_name FROM ca_contact WHERE userid = '%userid%
```

La fonction `ca_fdDoFieldLookup` traite cette requête comme indiqué ci-après.

- "WHERE userid = '%userid%" spécifie que l'utilisateur est invité à saisir cette valeur et cette valeur est utilisée dans la clause SELECT.
- "SELECT userid,first_name,last_name" spécifie les valeurs à renvoyer.
- "FROM ca_contact" spécifie que la source de données est la table `ca_contact` dans la MDB.

2. Sur le formulaire, ajoutez le champ de consultation ; il s'agit de l'un des [éléments d'un formulaire](#) (page 297).
 - a. Pour l'attribut `_id`, spécifiez le premier champ renvoyé par la requête et enregistrez le formulaire.

Ainsi, dans la suite de l'exemple, vous spécifiez `userid` comme valeur de l'attribut `_id`.
 - b. Pour la valeur de l'[attribut JavaScript](#) (page 340) appelé `onLookup`, spécifiez la [fonction JavaScript prédéfinie](#) (page 370) `ca_fdDoFieldLookup(fieldId, reportId)` et enregistrez le formulaire.

Cette fonction exécute l'objet de données, l'associe au champ de consultation et copie les données renvoyées par l'objet de données dans les champs correspondants du formulaire.

Pour `fieldId`, spécifiez la valeur de l'attribut `_id` du champ de consultation.

Pour `reportId`, spécifiez la valeur de l'attribut `_id` de l'objet de données que vous avez créé plus tôt.
 - c. Pour l'attribut `infobulle`, spécifiez facultativement le texte d'instruction, comme "Cliquez sur la loupe et saisissez les données demandées". Enregistrez le formulaire.

Dans la suite de l'exemple, pour l'attribut `infobulle`, vous pouvez spécifier facultativement du texte comme "Cliquez sur la loupe et saisissez l'ID de l'utilisateur".
 - d. Renommez facultativement le texte d'affichage par défaut du champ de consultation "Champ de consultation" et donnez-lui un nom plus parlant, en sélectionnant l'élément dans l'arborescence des composants et en cliquant sur l'icône Renommer en haut de l'arborescence.

Dans la suite de l'exemple, vous pouvez renommer le texte d'affichage "ID de l'utilisateur" ou quelque chose d'approchant.
 - e. Laissez l'attribut valeur vide. Cette valeur est remplie avec le premier résultat renvoyé par la demande. La valeur apparaît sur le formulaire de l'utilisateur comme valeur du champ de recherche.

3. Vous pouvez également ajouter au formulaire, en général sous le champ de consultation, les champs qui contiennent les résultats renvoyés par la requête. Pour chaque champ, spécifiez la valeur de [l'attribut HTML](#), (page 322) `_id` pour qu'il corresponde exactement à l'attribut ID de l'objet correspondant dans la base de données.

Remarque : Pour éventuellement désactiver un champ pour que les utilisateurs ne puissent pas modifier le résultat renvoyé par la requête, réglez l'attribut désactivé du champ sur vrai. Vous pouvez également définir l'attribut Désactivé sur True uniquement sous certaines conditions spécifiées.

Dans la suite de l'exemple, créez les champs correspondants Prénom et Nom de famille sur le formulaire, et spécifiez respectivement `first_name` et `last_name` dans les attributs `_id` de ces champs.

Ainsi, toutes les valeurs `userid` correspondantes sont renvoyées dans le champ de recherche ; chaque résultat apparaît sous forme de ligne dans les résultats de la recherche. Les utilisateurs peuvent examiner les résultats de la recherche et sélectionner une ligne. Lorsqu'il effectue cette action, le champ de recherche se ferme et le formulaire est rempli avec les résultats de cette ligne. L'utilisateur verra s'afficher à peu près ce qui suit :

ID de l'utilisateur : johsmi515

Prénom : John

Nom de famille : Smith

4. Testez le formulaire pour vérifier qu'il fonctionne comme vous le souhaitez.

Important : Le champ de recherche affiche *uniquement* les 25 premières correspondances dans les résultats. Si votre requête renvoie plus de 25 correspondances, affinez-la de sorte à renvoyer à un nombre moins élevé.

Comme bonne pratique, testez l'expression dans un formulaire utilisé avec un service dans un environnement de test avant de les utiliser dans un environnement de production.

Utilisation de données personnelles saisies par l'utilisateur pour pré-remplir une zone de sélection

Les premiers caractères saisis par l'utilisateur dans la zone de sélection d'un formulaire servent à déclencher la fonction de saisie semi-automatique. Cette technique est souvent utilisée dans les formulaires incluant une zone de sélection ([élément de formulaire](#) (page 297)) pour le nom. Par exemple, si l'utilisateur saisit les lettres *smit*, le champ affiche toutes les options valides, comme Smittapopolous, Smitderski, Smitapunangala, etc. L'utilisateur peut sélectionner une valeur valide mais ne peut pas saisir de valeur personnalisée. Cette technique permet aux utilisateurs de rechercher et de spécifier des données valides de manière efficace si la taille de la base de données est importante.

Procédez comme suit:

1. Dans le générateur de rapports, créez un [objet de données](#) (page 143) pour interroger la source de données (la base de données de gestion, par exemple) et y rechercher des données de votre choix. La requête doit renvoyer la liste de toutes les valeurs possibles et remplir la zone de sélection avec ces valeurs. Cette étape fait partie du processus de [pré-remplissage d'une zone de liste modifiable en fonction d'un objet de données de rapport](#) (page 346). Pour cet exemple, procédez comme suit :
 - Créez un objet de données de rapport pour récupérer la liste des ID des utilisateurs de la base de données. Lorsque le formulaire apparaît, l'objet de données de rapport s'exécute et remplit la zone de liste modifiable avec les données obtenues.
 - Notez l'ID de l'objet de données pour référence ultérieure.
 - Vérifiez que la variable que vous voulez utiliser existe et qu'elle est de type *chaîne*. Le cas échéant, créez ou mettez à jour la variable. A des fins d'illustration, nous utilisons la variable `last_name_prefix` dans l'exemple suivant.

Prenons l'exemple d'une requête pour un objet de données de la base de données de gestion. Cet exemple renvoie la liste des noms disponibles correspondant aux données saisies par l'utilisateur dans le champ.

Sélectionner `userid` comme ID, `last_name` à partir de `ca_contact` où `last_name` égal à `%last_name_prefix%%`

Sélectionner `userid` comme ID, `last_name`.

Spécifie les valeurs à renvoyer. L'ID et le nom de tous les utilisateurs correspondant aux premiers caractères saisis par l'utilisateur sont renvoyés.

A partir de `ca_contact`

Spécifie le nom de la table de base de données.

où `last_name` égal à `%last_name_prefix%%`

Spécifie la clause de filtre.

La variable `last_name_prefix` filtre les données de la colonne `last_name` (colonne d'affichage de la requête).

La syntaxe "`égal à %last_name_prefix%%`" filtre les résultats pour que `last_name` commence par `last_name_prefix`.

- Ajoutez la zone de sélection au formulaire.

Remarque : Lors de l'utilisation d'un objet de données pour remplir une zone de sélection, n'ajoutez pas d'options, car celles-ci ne seront pas utilisées. Lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire, les options de la zone de sélection sont ignorées et seul l'objet de données est utilisé.

- Indiquez une valeur significative pour l'attribut `_id`, puis enregistrez le formulaire.
 - (Facultatif) Vous pouvez renommer le texte affiché par défaut dans le groupe de sélection. Pour remplacer Sélectionner par un nom plus significatif, sélectionnez-le dans l'arborescence des composants, puis cliquez sur l'icône Renommer en haut de l'arborescence.
- Spécifiez les valeurs des attributs suivants de la zone de sélection, puis enregistrez le formulaire.
 - Sélection multiple : spécifiez `False` pour que les utilisateurs puissent sélectionner une seule option dans la zone de liste modifiable.
 - (Facultatif) Titre (texte de l'infobulle) : spécifiez un texte d'instruction, comme Cliquez sur la flèche et faites défiler le contenu pour sélectionner un nom.

Remarque : Vous pouvez également [localiser](#) (page 405) le texte de l'infobulle ou le nom de la zone de sélection, le cas échéant.

4. Spécifiez les valeurs des attributs suivants de la zone de sélection, puis enregistrez le formulaire.
 - ID de rapport/module d'extension : spécifiez le nom de l'objet de données de rapport créé à l'étape 1.
 - Variables de rapport/module d'extension : spécifiez une expression JSON pour l'objet afin de mapper une paire de valeurs clés comme suit :
 - La clé est la variable de l'objet de données de rapport.
 - La valeur est une expression JavaScript qui correspond aux données de votre choix.

Pour cet exemple, spécifiez les éléments suivants :

```
$({'last_name_prefix':_val})
```

 - last_name_prefix est une constante de chaîne, comme indiqué à l'étape 1.
 - _val est une variable prédéfinie fournie par CA Service Catalog. - Nombre minimum de caractères de recherche : spécifiez une valeur personnalisée (par exemple, 4 ou 5). Cet attribut spécifie le nombre de caractères que les utilisateurs doivent saisir pour déclencher la fonctionnalité de saisie semi-automatique. La valeur par défaut est 4.
5. Testez le formulaire pour vérifier qu'il fonctionne comme prévu.

Nous vous recommandons de tester ce formulaire avec un service dans un environnement de test, avant de l'utiliser dans un environnement de production.

Pré-remplissage des champs basés sur un objet de données de rapport et des fonctions JavaScript

Pour pré-remplir des champs avec des données qui ne sont pas accessibles par l'intermédiaire [d'expressions JavaScript](#) (page 352), vous pouvez utiliser un objet de données de rapport (objet de données), des fonctions JavaScript personnalisées et des [fonctions JavaScript prédéfinies](#) (page 370), en particulier `ca_reportQuery(reportId, variables, onSuccess, onFailure)`. Un cas représentatif comprend la recherche dans la base de données des ressources humaines de votre organisation (pas CA MDB) de données sensibles, comme le numéro de compte bancaire et des informations connexes sur un utilisateur.

Vous pouvez par exemple créer un formulaire pour modifier le compte bancaire sur lequel le chèque de paie d'un utilisateur est déposé automatiquement. Dans ce formulaire, vous pouvez pré-remplir des champs avec le nom de la banque actuelle et le numéro de compte. Utilisez d'autres champs sur le formulaire pour permettre à l'utilisateur de saisir le nom de la nouvelle banque et le numéro de compte.

D'abord, `ca_reportQuery(reportId, variables, onSuccess, onFailure)` récupère les variables de l'objet de données qui correspondent aux champs interrogés par l'objet de données. Ensuite, la fonction `OnSuccess` est appelée, à ce stade, vous pouvez utiliser d'autres [fonctions JavaScript prédéfinies](#) (page 370) pour pré-remplir des champs multiples dans le formulaire avec les résultats de la requête. Par exemple, vous pouvez créer une fonction personnalisée qui appelle `ca_fdSetTextFieldValue(formId, _id, text)` plusieurs fois, une fois pour chaque champ que vous voulez pré-remplir. Ce scénario convient en général parfaitement pour pré-remplir les champs de texte, mais peut également être utilisé pour remplir d'autres types de champs.

Pour pré-remplir des données dans des champs de formulaire, en utilisant un objet de données et des fonctions JavaScript à la fois personnalisées et prédéfinies, procédez comme suit.

1. Définissez et [créez le formulaire](#) (page 315), si vous ne l'avez pas encore fait.
2. Dans Générateur de rapports, créez un [objet de données](#) (page 143) qui interroge la source de données pour les données voulues (les données à copier dans les champs correspondants sur le formulaire).

Consignez l'ID de l'objet de données pour vous y référer ultérieurement.

L'exemple de requête suivant pour la MDB correspond à celui cité plus tôt dans cette rubrique :

```
SELECT bank_name,account_number FROM my_hr_db WHERE userid = '%userid% '
```

CA Service Catalog traite cette requête comme suit.

- a. "WHERE userid = '%userid%' spécifie qu'un ID d'utilisateur doit être fourni comme entrée pour cet objet de données.
- b. "SELECT bank_name,account_number" spécifie les valeurs à renvoyer.

3. "FROM my_hr_db" spécifie que la base de données est my_hr_db, une base de données fictive à titre d'illustration.
4. Sur le formulaire, ajoutez des champs de texte (ou d'autres éléments de formulaire appropriés) pour récupérer les données, comme suit.
 - Ajoutez un champ de texte pour chaque variable interrogée par l'objet de données.

Pour la suite de l'exemple, ajoutez deux champs de texte, un pour le nom de la banque et un pour le numéro de compte.

Pour la suite de l'exemple, ajoutez deux champs de texte, spécifiez respectivement bank_name et account_number.
 - Renommez chaque champ de texte en leur attribuant un nom parlant.

Pour la suite de l'exemple, renommez respectivement les champs en Nom de la banque et Numéro de compte.
5. Sélectionnez le nom du formulaire pour afficher ses attributs.
6. Dans les attributs du formulaire, dans l'attribut JavaScript onload, saisissez le nom de la fonction qui appelle ca_reportQuery. A titre d'illustration, ces étapes utilisent getAcctData() comme nom pour cette fonction. Substituez-lui le nom de votre fonction s'il est différent.
7. Vérifiez que getAcctData() est déclaré dans un fichier JavaScript accessible par CA Service Catalog.

Pour obtenir de meilleurs résultats, utilisez cet emplacement dans le magasin de fichiers : FileStore/scripts/custom_form_lib.js.

Important : Le nom du dossier *FileStore* est sensible à la casse. Par conséquent, utilisez la casse appropriée dans les chemins d'accès et toutes autres références de programme.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration du magasin de fichiers, consultez le *Manuel d'implémentation*.
8. Dans le corps de getAcctData, spécifiez l'appel à la fonction ca_reportQuery pour exécuter l'objet de données et renvoyer les résultats.
9. Utilisez les résultats comme valeurs d'entrée pour des fonctions JavaScript telles que ca_fdSetTextFieldValue pour mettre à jour les champs dans le formulaire.

Dans cet exemple, utilisez les résultats pour faire deux appels : un pour mettre à jour le champ Nom de la banque et l'autre pour mettre à jour le champ Numéro de compte.

10. Personnalisez `ca_reportQuery(reportId, variables, onSuccess, onFailure)` pour répondre à vos exigences. Cette étape utilise le même exemple à titre d'illustration.

- Pour `reportId`, spécifiez l'objet de données que vous avez créé plus tôt.
- Pour les variables, spécifiez la correspondance JavaScript avec les noms des variables et les valeurs.

Dans le même exemple, spécifiez : `{userid":_user.id}`.

Ces variables *doivent* correspondre à celles que vous interrogez dans l'objet de données, mais n'ont pas besoin d'être classées dans le même ordre.

- Pour `onSuccess`, spécifiez la fonction JavaScript personnalisée à exécuter lorsque la requête renvoie des valeurs correctes. La fonction `onSuccess` doit comprendre un opérande. Cet opérande est défini avec un tableau de correspondances, chacune représentant une ligne, renvoyée par la requête. Dans votre fonction `onSuccess` personnalisée, utilisez `ca_fdSetTextFieldValue(formId, _id, text)` pour renvoyer les résultats de chaque champ, un à la fois.

Dans le même exemple, spécifiez ce qui suit :

```
function updateFields(result) {
  if (result.length == 1) {
    ca_fdSetTextFieldValue(formId, 'bank_name', result[0].['bank_name'] );

    ca_fdSetTextFieldValue(formId, 'account_number', result[0].['account_number
    ']);
  } else {
    alert('impossible de trouver vos informations de compte bancaire')
  }
}
```

- Pour `onFailure`, spécifiez la fonction JavaScript à exécuter si la requête échoue.

Dans le même exemple, spécifiez ce qui suit :

```
fonction onGetAcctDataFail() {alert("impossible de trouver votre compte") ;
}
```

11. Finissez de créer le formulaire conformément à vos exigences.

12. Testez le formulaire pour vérifier qu'il fonctionne comme vous le souhaitez.

Comme bonne pratique, testez l'expression dans un formulaire utilisé avec un service dans un environnement de test avant de les utiliser dans un environnement de production.

Validation des données saisies par l'utilisateur

Vous pouvez configurer des formulaires du concepteur de formulaires pour vérifier que les utilisateurs ont saisi les types de données suivants dans le format correct : numéros de carte de crédit, numéros de sécurité sociale, adresses électroniques, numéros de téléphone, codes postaux (zip) et nombres décimaux avec deux chiffres fractionnaires.

Ce processus ne garantit *pas* que les données saisies par l'utilisateur sont authentiques, mais contribue au processus de validation en vérifiant que l'utilisateur a saisi les données dans le format correct.

Vous pouvez ainsi utiliser le concepteur de formulaires pour vérifier que les données voulues sont enregistrées dans le format voulu. Par exemple, vous pouvez vérifier que les champs de numéro de téléphone acceptent uniquement des entrées numériques, que les champs de date acceptent uniquement le format de la date standard de votre compagnie et que les champs de carte de crédit acceptent uniquement les numéros qui sont saisis dans le format correct pour le type de carte de crédit spécifié.

En outre, vous pouvez spécifier la longueur maximale, la longueur minimale et d'autres attributs utilisés pour valider des données saisies par l'utilisateur.

Sélectionnez la tâche que vous voulez effectuer.

- [Utilisez des expressions régulières pour valider des données numériques et d'adresse](#) (page 388). Dans ce cas, vous utilisez des expressions régulières dans [l'attribut HTML](#), (page 322) appelé modèle pour valider le format des numéros de carte de crédit, numéros de sécurité sociale, adresses électroniques, numéros de téléphone, adresses IP, codes postaux, dates, et nombres décimaux avec deux chiffres fractionnaires.
- Utilisez des fonctions JavaScript pour valider le format des numéros de carte de crédit. Par exemple, vous utilisez la [fonction JavaScript prédéfinie](#) (page 370) `ca_fdValidateCC(credit card number, credit card type)` dans un [attribut JavaScript](#) (page 340) tel que `onvalidate` pour vérifier les formats de carte de crédit. Vous pouvez également créer votre propre fonction JavaScript personnalisée.

Utilisation d'une fonction JavaScript pour valider le format de numéros de cartes de crédit

Cette rubrique explique comment configurer des formulaires du concepteur de formulaires pour utiliser une fonction JavaScript permettant de vérifier que les utilisateurs ont saisi un numéro de carte de crédit dans un format correspondant au type de carte de crédit indiqué. Ce processus n'authentifie *pas* les données saisies par l'utilisateur, mais contribue au processus de validation en vérifiant le format.

Remarque : Vous pouvez également utiliser des [expressions régulières](#) (page 388) pour valider le format de numéros de cartes de crédit et d'autres types des données généralement demandées, notamment les numéros de sécurité sociale, les adresses électroniques, les numéros de téléphone, etc.

Cette rubrique explique comment présenter deux types de carte de crédit : Master Card et Visa. Pour chaque type, créez une option de groupe de boutons radio et un champ de texte correspondant au numéro de compte. Chaque champ de numéro de compte est désactivé à dessein, mais est activé si l'utilisateur sélectionne le type de carte de crédit correspondant.

Vous utilisez la [fonction JavaScript prédéfinie](#) (page 370) `ca_fdValidateCC(numéro, 'type')` pour valider le format du numéro de carte de crédit saisi par l'utilisateur, en fonction du type de carte de crédit que l'utilisateur a sélectionné. Cette fonction JavaScript vérifie la conformité du format aux spécifications définies par la société émettrice de la carte de crédit. Chaque société définit son propre format standard.

Pour vérifier les numéros de carte de crédit saisis par les utilisateurs, procédez comme suit. Ces étapes utilisent un même modèle à titre d'illustration.

1. Définissez et [créez le formulaire](#) (page 315), si vous ne l'avez pas encore fait.
2. Vérifiez que la valeur de l'[attribut HTML](#) (page 322) `_id` du formulaire possède un nom parlant (par ex. `ccValdtnForm1`).
3. Ajoutez un groupe de boutons radio ; il s'agit d'un [élément d'un formulaire](#) (page 297).
 - a. Attribuez un nom parlant à la valeur de l'attribut `_id` du groupe de boutons radio (par ex. `rgCCVal`) puis enregistrez le formulaire.
 - b. Renommez le "Groupe de boutons radio" en lui affectant un nom ou une phrase parlante, tel que Sélectionner une carte de crédit ou Type de carte de crédit.
4. Ajoutez la première option de groupe de boutons radio ; ces options sont [des éléments d'un formulaire](#) (page 297) qui ne s'appliquent qu'à des groupes de boutons radio.
 - a. Attribuez un nom parlant à l'attribut `_id`, par exemple `mcard` (qui signifie option de groupe de boutons radio Master Card), puis enregistrez le formulaire.
 - b. Renommez "Radio" et donnez-lui un nom parlant, tel que Master Card.
5. Ajoutez la deuxième option de groupe de boutons radio.
 - a. Attribuez un nom plus parlant à l'attribut `_id`, par exemple `visa` (qui signifie option de groupe de boutons radio Visa), puis enregistrez le formulaire.
 - b. Remplacez "Bouton radio" par un nom plus parlant (par ex. Visa).
6. Ajoutez un champ de texte sur le formulaire.
 - a. Attribuez un nom parlant à l'attribut `_id` (par ex. `ccf`).
 - b. Indiquez `cc_val(_val)` pour la valeur de l'[attribut JavaScript](#) (page 340) `onvalidate`.

7. Dans votre bibliothèque JavaScript personnalisée, ajoutez la définition de fonction suivante.

Remarque : Il est préférable d'utiliser `custom_form_lib.js` comme bibliothèque JavaScript personnalisée dans le magasin de fichiers. Pour plus d'informations à propos de la configuration du magasin de fichiers, consultez le *Manuel d'implémentation*.

```
function cc_val(value) {
    var ccname = '';
    if (ca_fdIsSelectRadio('ccValdtnForm1', 'rgCCVal', 'mcard'))
        ccname = 'master';
    else
        ccname = 'visa';
    ca_fdValidateCC(value, ccname);
}
```

8. Finissez de créer le formulaire conformément à vos exigences.
9. Testez le formulaire pour vérifier qu'il fonctionne comme vous le souhaitez.

À titre de bonne pratique, il est préférable de tester le formulaire avec un service dans un environnement de test avant d'utiliser le formulaire et le service dans un environnement de production.

Utilisation d'expressions régulières pour la validation des données numériques et d'adresse

Cette rubrique explique comment utiliser des expressions régulières pour configurer des formulaires dans le concepteur de formulaires et vérifier que les utilisateurs ont entré les types de données suivants au format correct : numéros de carte de crédit, numéros de sécurité sociale, adresses électroniques, adresses IP, numéros de téléphone, codes postaux et numéros décimaux avec deux chiffres après la virgule. Ce processus ne permet *pas* de vérifier que les données saisies par l'utilisateur sont authentiques, mais il simplifie le processus de validation en vérifiant que le format est correct.

Remarque : Vous pouvez également utiliser des fonctions JavaScript pour valider le format des numéros de carte de crédit.

Pour vérifier les types de données saisies par l'utilisateur cités précédemment, procédez comme suit. Ces étapes utilisent un même modèle à titre d'illustration.

1. Définissez et [créez le formulaire](#) (page 315), si vous ne l'avez pas encore fait.
2. Ajoutez un champ de texte pour chaque type de données saisies par l'utilisateur.

3. Renommez chaque champ de texte intitulé Champ de Texte par un nom expressif, par ex. Numéro de sécurité sociale, Numéro de carte de crédit, etc.
4. Concernant la valeur de l'[attribut HTML](#) (page 322) pattern, indiquez l'expression régulière correspondant au type de données en cours de validation, puis enregistrez le formulaire. Les valeurs valides sont les suivantes :
 - Numéro de sécurité sociale : `^[0-6]\d{2}|7[0-6]\d|77[0-2])([\d{2})\2\d{4})$`
 - Chiffre décimal avec deux chiffres après la virgule : `^[1-9]\d*(\.\d{2})$`
 - Adresse électronique :
`^([0-9a-zA-Z]+([_.-]?[0-9a-zA-Z]+)*@[0-9a-zA-Z]+[0-9,a-z,A-Z,-]*{1}[a-zA-Z]{2,4})+$`
 - Adresse IP :
`^((25[0-5]|2[0-4][0-9]|1[0-9]{2}|[0-9]{1,2})\.){3}(25[0-5]|2[0-4][0-9]|1[0-9]{2}|[0-9]{1,2})$`
 - Numéro de téléphone : `^(((0-9){1})*[- .()]*([0-9a-zA-Z]{3})*[- .])*[0-9a-zA-Z]{3}[- .]*[0-9a-zA-Z]{4})+$`
 - URL :
`^(http[s]?://|ftp://)?(www\.)?[a-zA-Z0-9-\.]+\.(com|org|net|mil|edu|ca|co.uk|com.au|gov)$`
 - Code postal (CAD) : `^[A-Z][0-9]{3}$`
 - Pour obtenir d'autres valeurs ou créer votre propre expression, consultez votre référence en matière d'expressions régulières, par ex. www.regular-expressions.info ou www.regexlib.com.
5. Concernant la valeur de l'[attribut HTML](#) (page 322) patternMessage, définissez un message d'erreur qui devra s'afficher si l'entrée de l'utilisateur entre en violation avec l'attribut Modèle.

Remarque : Vous pouvez [localiser](#) (page 405) ce message d'erreur.
6. Finissez de créer le formulaire conformément à vos exigences.
7. Testez le formulaire pour vérifier qu'il fonctionne comme vous le souhaitez.

Il est préférable de tester l'expression régulière dans un formulaire utilisé avec un service dans un environnement de test avant d'utiliser le formulaire et le service dans un environnement de production.

Association des champs de deux formulaires pour des mises à jour simultanées

Vous pouvez également spécifier des fonctions JavaScript pour associer deux champs de deux formulaires du concepteur de formulaires. Lorsqu'un utilisateur met à jour un champ dans un formulaire, le champ associé est simultanément mis à jour dans le deuxième. Cette technique crée en fait un renvoi automatique entre les champs des deux formulaires. Pour l'utiliser, procédez comme suit.:

1. Vérifiez que les formulaires sont disponibles dans la même option de service.
Important : Les formulaires *doivent* se trouver dans la même option de service.
2. Déterminez quels champs vous voulez associer dans quels formulaires. Par exemple, vous voudrez peut-être vérifier qu'un champ nom, date, élément ou numéro de téléphone a la même valeur dans les deux formulaires de chaque demande.
3. Indiquez exactement la même fonction JavaScript dans les deux formulaires, *mais* intervertissez leurs ID comme suit :
 - et dans la fonction JavaScript du formulaire 1, indiquez l'ID du formulaire 2
 - et dans la fonction JavaScript du formulaire 2, indiquez l'ID du formulaire 1
 - Pour simplifier la maintenance, utilisez le même nom de champ et le même attribut JavaScript dans chaque formulaire.

Par exemple, vous pouvez décider de nommer le champ Adresse dans les deux formulaires et de définir la fonction JavaScript dans l'attribut onclick de chacun d'eux.

Important : Ne réutilisez aucun des deux formulaires dans un service différent. Sinon, les champs seront dissociés. Par conséquent, les deux champs fonctionneront correctement séparément, mais ils ne seront plus renvoyés. Leur mise à jour simultanée ne sera alors plus configurée.

Exemple :

Cet exemple illustre l'utilisation de fonctions JavaScript fonctionne pour associer deux champs de deux formulaires du concepteur de formulaires pour obtenir des mises à jour simultanées.

Dans le formulaire AA, dont l'ID de formulaire est form_aa, indiquez les éléments suivants pour le champ associé :

- Nom : Élément demandé
- Fonction JavaScript dans l'attribut onclick :
`ca_fdSetTextFieldValue('form_bb','item_requested','New Laptop')`

Dans le formulaire BB, dont l'ID de formulaire est form_bb, indiquez les éléments suivants pour le champ associé :

- Nom : Élément demandé
- Fonction JavaScript dans l'attribut onclick :
`ca_fdSetTextFieldValue('form_aa','item_requested','New Laptop')`

Consignes relatives aux fonctions JavaScript personnalisées

Pour créer des fonctions JavaScript personnalisées dans des formulaires, appliquez les directives suivantes.

- Le cas échéant, suivez les instructions d'utilisation des [fonctions JavaScript prédéfinies](#) (page 370).
- Suivez les instructions d'utilisation des [attributs JavaScripts](#) (page 340).
- Vous pouvez soit utiliser la [boîte de dialogue Script](#) (page 393), soit le fichier `custom_form_lib.js` pour stocker vos fonctions JavaScript personnalisées.
 - Il est recommandé d'utiliser la boîte de dialogue Script de chaque formulaire pour la création et la maintenance des fonctions JavaScript personnalisées applicables au formulaire. Si un seul formulaire utilise la fonction JavaScript personnalisée, utilisez de préférence la boîte de dialogue Script (plutôt que le fichier `custom_form_lib.js`) pour les raisons suivantes :
 - Le système de catalogues charge le formulaire de manière plus efficace lorsque la fonction JavaScript personnalisée se trouve dans la boîte de dialogue Script.
 - L'utilisation de la boîte de dialogue Script permet de déplacer plus efficacement le formulaire, les fonctions personnalisées, les services associés ou les groupes d'options de service ensemble. Tenez compte de cette information importante lors du déplacement de ces objets après une mise à niveau, une migration ou un autre événement.

Remarque : Pour déplacer ces objets, utilisez l'utilitaire d'importation/d'exportation. Pour plus d'informations sur cet utilitaire, reportez-vous au scénario Migration de données entre plusieurs systèmes de catalogues. Ce scénario est documenté dans le *Manuel d'administration* et sur la page <http://www.ca.com/worldwide>.
 - Vous pouvez également stocker les fonctions JavaScript personnalisées dans le fichier `custom_form_lib.js` du référentiel de fichiers. Cette méthode est *uniquement* recommandée lorsque plusieurs formulaires utilisent la même fonction JavaScript personnalisée.

Remarque : Pour plus d'informations sur le référentiel de fichiers, consultez le manuel *Implementation Guide*.

Important : Si vous utilisez le fichier `custom_form_lib.js`, utilisez un outil JavaScript tiers de minimisation pour *minimiser* ce fichier sur les sites de production. La minimisation du fichier permet de supprimer les caractères inutiles du fichier et d'en réduire la taille. Le système de catalogues peut ainsi charger le formulaire de manière plus efficace. Plusieurs outils JavaScript tiers de minimisation sont disponibles sur Internet.
- N'écrivez pas de fonctions JavaScript personnalisées excessivement longues.
- Lors de la conception de vos formulaires, n'oubliez pas que la convivialité est très importante.

- Tenez compte de l'environnement linguistique de navigateur pour prendre en charge d'autres langues et [localiser les formulaires](#) (page 405) si nécessaire.

Utilisation de la boîte de dialogue Script pour maintenir des fonctions JavaScript personnalisées

La boîte de dialogue Script de chaque formulaire vous permet de créer et de maintenir des fonctions JavaScript applicables à un formulaire. Il est [recommandé](#) (page 392) d'utiliser la boîte de dialogue Script pour maintenir les fonctions JavaScript personnalisées de vos formulaires. Les fonctions enregistrées dans cette boîte de dialogue s'appliquent *uniquement* au formulaire que vous modifiez. Pour utiliser la boîte de dialogue Script d'un formulaire, des droits d'accès sont requis pour modifier le formulaire.

Procédez comme suit:

1. Dans l'arborescence Concepteur de formulaires, cliquez sur le nom du formulaire.
Les attributs de formulaire apparaissent et le bouton Script est activé. La barre d'outils inclut les boutons suivants : Script, Localiser, Enregistrer, Restaurer, etc.
2. Cliquez sur le bouton Script.
Dans la boîte de dialogue Script qui apparaît, les fonctions JavaScript personnalisées spécifiées pour le formulaire s'affichent. Vous pouvez saisir de nouvelles fonctions JavaScript avant ou après des fonctions existantes.
Remarque : Pour afficher le modèle d'une fonction, cliquez sur Afficher l'aide dans la boîte de dialogue Script. Le modèle indique l'implémentation propre au produit pour une fonction JavaScript standard.
3. Écrivez et enregistrez la fonction personnalisée. Utilisez le format affiché dans les exemples de fonctions qui apparaissent lorsque vous cliquez sur Afficher l'aide dans la boîte de dialogue Script. Ce format est connu comme *notation littérale d'objet de JavaScript*.

4. Enregistrez le formulaire.
5. Spécifiez le nom de la fonction dans [l'attribut JavaScript](#) (page 340) à partir duquel vous souhaitez l'appeler. Utilisez le format suivant:

`ca_fd.js.nom_fonction`

Exemple :

`ca_fd.js.calculateCostQty()`

Les fonctions JavaScript personnalisées sont généralement spécifiées dans les éléments suivants :

- Attribut `onSubmit` ou `onLoad` des [attributs de formulaire](#) (page 316)
- Attributs `onChange` ou `onValidate` des champs applicables

Vous avez utilisé la boîte de dialogue Script pour maintenir des fonctions JavaScript applicables à un formulaire.

Rattachement d'un formulaire à un groupe d'options de service

Vous devez attacher un formulaire à un ou plusieurs groupes d'options de service applicables, pour que les utilisateurs finals qui sélectionnent une de ces options de service dans une demande soient invités à remplir le formulaire. Le formulaire est un mécanisme qui permet à l'utilisateur de fournir les informations nécessaires pour transmettre la demande à CA Service Catalog.

Pour rattacher un formulaire à un groupe d'options de service :

1. Accédez au générateur de services puis cliquez sur Groupes d'options de service dans le menu principal.
Les groupes d'options de service s'affichent.
2. Cliquez sur le nom du groupe d'options de service auquel vous souhaitez ajouter le formulaire.
La fenêtre Définition du groupe d'options de service s'affiche.
3. Double-cliquez sur le nouvel en-tête de ligne ou de colonne pour ajouter une nouvelle ligne ou colonne de cellules, comme suit :
 - Double-cliquez sur une nouvelle cellule vide (à l'exception de la première cellule) pour définir un nouvel élément d'option de service.
 - Double-cliquez sur un élément d'option de service pour modifier sa définition.
La boîte de dialogue Définition d'un élément d'option de service apparaît.
4. Cliquez sur l'onglet Définition.

5. Dans la liste déroulante Type, sélectionnez Formulaire ; *ne* sélectionnez pas Formulaire CA Workflow.

Les options associées au formulaire s'affichent sur l'onglet.

6. Dans le champ Texte d'affichage, saisissez un texte parlant qui décrit le but de ce formulaire.

Ce texte apparaît à l'utilisateur comme une description du formulaire lorsque les administrateurs affichent ce groupe d'options de service dans le générateur de services.

7. Dans le champ de Nom du formulaire, cliquez sur l'icône loupe pour sélectionner un formulaire.

La fenêtre contextuelle Arborescence de formulaire apparaît.

8. Naviguez dans cette arborescence de formulaire et sélectionnez le formulaire que vous voulez rattacher.

L'aperçu du formulaire s'affiche dans le volet droit.

9. Cliquez sur le bouton Sélectionner un formulaire.

Remarque : Vous pouvez ajouter un formulaire à une option de service une fois seulement. En d'autres termes, vous ne pouvez pas ajouter plusieurs fois le même formulaire à la même option de service.

10. Si vous ne voulez *pas* masquer ou désactiver l'ensemble du formulaire à un moment donné pour une raison ou une autre, laissez les champs Masqué et Désactivé en blanc et ignorez le reste de cette étape.

Si vous voulez *effectivement* masquer ou désactiver l'ensemble du formulaire en fonction du statut de la demande, du rôle de l'utilisateur ou de l'unité business ou d'autres critères, saisissez l'expression JavaScript correspondante dans le champ Masqué ou Désactivé. Utilisez le format suivant : `$(_.propriété de.l'objet)`.

L'expression doit renvoyer une valeur vrai ou faux.

Vous pouvez spécifier une expression JavaScript dans le champ Masqué, le champ Désactivé ou dans les deux. Pour que les instructions spécifient correctement une expression JavaScript, reportez-vous à [Utilisation d'expressions JavaScript dans les champs](#) (page 352). Cette section explique comment spécifier des expressions dans les champs à l'intérieur d'un formulaire ; ces instructions s'appliquent également à toute expression que vous spécifiez pour l'ensemble du formulaire dans les champs Désactivé et Masqué au cours de cette étape.

Voici des exemples :

- Pour masquer ou désactiver le formulaire lorsque le statut de la demande est En attente d'approbation, saisissez l'expression JavaScript suivante dans le champ Masqué ou Désactivé : `$(_.request.status == 400)`.
- Pour masquer ou désactiver le formulaire pour des rôles d'utilisateur *uniquement*, saisissez `$(_.user.role == 'enduser')`.
- Pour masquer ou désactiver le formulaire de toutes les unités business sauf ca.com, saisissez `$(_.bu.id != 'ca.com')`.
- Pour désactiver le formulaire lorsque le statut de la demande est Exécution terminée, saisissez `$(_.request.status == 2000)`.

Remarque : Lorsque l'ensemble d'un formulaire est désactivé, il est désactivé, mais visible à tous les stades du cycle de vie de la demande *sauf* lorsqu'il est extrait. Pendant l'extraction, un formulaire est à la fois désactivé et masqué.

11. Cliquez sur l'onglet Options.
Les champs d'élément d'option de service restants apparaissent.
12. Renseignez les champs restants sur l'onglet [-Options--Fenêtre Options Élément d'option de service](#) (page 236) et cliquez sur Mettre à jour.

Création et maintenance des dossiers

Vous créez et maintenez les dossiers dans le concepteur de formulaires de la même manière que dans le générateur de services. Dans le concepteur de formulaires, vous pouvez être amené à créer et maintenir des dossiers pour vous aider à organiser vos formulaires en groupes, catégories ou unités business. Par exemple, vous pouvez créer et désigner des dossiers qui correspondent à chaque unité business, département, propriétaire, ou service. Vous pouvez ainsi créer des dossiers et des sous-dossiers pour l'Unité business 1, l'Unité business 2, la Comptabilité, la Finance, le Service à la clientèle, les Ressources humaines, et ainsi de suite.

Pour créer et maintenir des dossiers, procédez comme suit :

1. Vérifiez que vous disposez des droits d'administrateur pour chaque dossier auquel vous voulez accéder, dans chaque unité business concernée. Par exemple, pour créer ou déplacer un dossier dans l'Unité business 12, vous devez disposer des droits d'administrateur dans cette unité business. De même, pour copier ou déplacer un dossier de l'Unité business 1 dans l'Unité business 5, vous devez disposer des droits d'administrateur dans les deux unités business. Si vous êtes administrateur dans une unité business parente, alors vous êtes automatiquement administrateur dans toutes ses unités business enfant.

Remarque : Vous ne pouvez créer, copier, déplacer, ou supprimer aucun formulaire ou des éléments dans le dossier Système.

2. Agissez avec circonspection, lorsque vous modifiez un dossier existant. Si le dossier contient un formulaire ou des éléments qui sont inclus dans une demande *active*, un message d'avertissement s'affiche.

N'*apportez* pas de modifications au dossier (sauf des modifications triviales), si ce message d'avertissement s'affiche. Lorsque ce message ne s'affiche plus, poursuivez vos modifications.

3. Agissez avec *beaucoup* de circonspection lorsque vous supprimez ou déplacez un dossier existant d'une unité business à une autre. Si le dossier contient un formulaire ou des éléments qui sont inclus dans une demande *active*, un message d'avertissement s'affiche. *Annulez* l'opération de déplacement ou de suppression, si ce message d'avertissement s'affiche. Lorsque ce message ne s'affiche plus, poursuivez vos modifications.

Important : Lorsque vous supprimez un dossier, tous ses sous-dossiers, ses formulaires, et ses éléments sont également supprimés.

4. Cliquez sur Concepteur de formulaires dans le générateur de services.

La fenêtre Concepteur de formulaires apparaît ; les dossiers Composants et Formulaires sont réduits dans l'arborescence des composants (volet gauche) et la zone de conception de formulaires (volet central) est vide.

5. Dans l'arborescence des composants, cliquez sur l'icône à côté du dossier Formulaires pour le développer.

Le dossier par défaut et tout dossier personnalisé que vous avez déjà créés apparaissent sous le dossier Formulaires.

6. Pour créer un dossier, procédez comme suit.
 - a. Pour créer un dossier sur la même branche que ceux qui y figurent déjà, cliquez sur Ajouter et sélectionnez Dossier dans le menu déroulant.
 - b. Pour créer un dossier sur une branche inférieure par rapport aux dossiers qui y figurent déjà, développez l'arborescence, si nécessaire, pour afficher la branche sur laquelle vous voulez créer le nouveau dossier, cliquez sur Ajouter, et sélectionnez Dossier dans le menu déroulant.
- c. Saisissez le nom du nouveau dossier, puis cliquez sur OK. Le nom doit être unique dans l'unité business.

La boîte de dialogue Ajouter un formulaire apparaît.

Le nouveau dossier est alors créé. Vous pouvez alors commencer à ajouter des formulaires ou des sous-dossiers au nouveau dossier.

7. Pour renommer un dossier, procédez comme suit.
 - a. Pour renommer un dossier sur la même branche que ceux qui y figurent déjà, sélectionnez le dossier et cliquez sur Renommer.
 - b. Pour renommer un dossier sur une branche inférieure par rapport aux dossiers qui y figurent déjà, développez l'arborescence, si nécessaire, pour afficher la branche qui contient le dossier que vous voulez renommer et cliquez sur Renommer.

La boîte de dialogue Ajouter un formulaire apparaît.

- c. Saisissez le nom du nouveau dossier, puis cliquez sur OK. Le nom doit être unique dans l'unité business.

Le dossier est renommé.

8. Pour déplacer un dossier, procédez comme suit :
 - a. Développez l'arborescence pour afficher le dossier à déplacer.
 - b. Développez l'arborescence pour afficher le dossier de destination (le dossier dans lequel vous déplacez le dossier d'origine).
 - c. Sélectionnez le dossier à déplacer et cliquez sur Couper.
 - d. Sélectionnez le dossier de destination et cliquez sur Coller.

Le dossier est déplacé.

Remarque : Si le dossier a été déplacé d'une unité business dans une autre, le dossier déplacé, y compris tous ses sous-dossiers, ses formulaires et ses éléments, appartiennent alors à l'unité business du dossier de destination. Les noms de chaque dossier, formulaire, et élément doivent être uniques dans leur nouvelle unité business.

9. Pour copier un dossier, procédez comme suit.
 - a. Développez l'arborescence pour afficher le dossier à copier.
 - b. Développez l'arborescence pour afficher le dossier de destination (le dossier dans lequel vous copiez le dossier d'origine).
 - c. Sélectionnez le dossier à copier et cliquez sur Copier.
 - d. Sélectionnez le dossier de destination et cliquez sur Coller.

Le dossier est copié et son nouveau nom est "copie de *nom d'origine*." Mais, ses sous-dossiers, ses formulaires, et ses éléments ne sont *pas* renommés.

Remarque : Si le dossier a été copié d'une unité business dans une autre, le dossier copié, y compris tous ses sous-dossiers, ses formulaires et ses éléments, appartiennent alors à l'unité business du dossier de destination.

- e. Vous pouvez également renommer le dossier nouvellement copié, ainsi que ses sous-dossiers, ses formulaires et ses éléments.
10. Pour supprimer un dossier, procédez comme suit :
 - a. Développez l'arborescence pour afficher le dossier à supprimer.
 - b. Sélectionnez ce dossier.
 - c. Cliquez sur Supprimer.

Le dossier est supprimé. Tous ses sous-dossiers, ses formulaires et ses éléments sont également supprimés.

Maintenance des formulaires

Dans le concepteur de formulaires, vous créez et maintenez les formulaires de la même manière que les dossiers. Dans le concepteur de formulaires, vous pouvez être amené à créer et maintenir des dossiers pour vous aider à organiser vos formulaires en groupes, catégories ou unités business. Après avoir procédé ainsi, vous pouvez modifier les formulaires ultérieurement. Vous pouvez également déplacer ou copier des formulaires d'un dossier à un autre, et ces opérations peuvent affecter deux ou plusieurs unités business, départements, propriétaires ou services. Par exemple, vous pouvez déplacer un ou plusieurs formulaires d'un dossier de l'Unité business 1 dans un autre dossier de l'Unité business 5. De même, vous pouvez copier un formulaire de Comptabilité dans Finance, du Service à la clientèle dans Ressources humaines, et ainsi de suite.

Pour modifier, déplacer, copier, et supprimer des formulaires, procédez comme suit.

1. Vérifiez que vous disposez des droits d'administrateur pour chaque dossier auquel vous voulez accéder, dans chaque unité business concernée. Pour, par exemple, créer ou modifier un formulaire dans l'Unité business 12, vous devez avoir le statut d'administrateur dans cette unité business. De même, pour créer ou déplacer un formulaire de l'Unité business 1 à l'Unité business 5, vous devez avoir le statut d'administrateur dans les deux unités business. Si vous êtes administrateur dans une unité business parente, alors vous êtes automatiquement administrateur dans toutes ses unités business enfant.

Remarque : Vous ne pouvez créer, copier, déplacer, ou supprimer aucun formulaire ou des éléments dans le dossier Système.

2. Faites attention lorsque vous modifiez un formulaire existant. Si le formulaire est inclus dans une demande *active*, un message d'avertissement s'affiche.

Ne modifiez *pas* le formulaire (à l'exception de modifications triviales), si ce message d'avertissement s'affiche. Lorsque ce message ne s'affiche plus, poursuivez vos modifications.

À titre de bonne pratique, si vous devez apporter des modifications importantes à un formulaire, créez une nouvelle version avec les modifications et remplacez l'ancien formulaire par le nouveau.

3. Procédez avec beaucoup de circonspection lorsque vous supprimez un formulaire existant ou lorsque vous en déplacez un d'une unité business à une autre. Si le formulaire est inclus dans une demande *active*, un message d'avertissement s'affiche. *Annulez* l'opération de déplacement ou de suppression, si ce message d'avertissement s'affiche. Lorsque ce message ne s'affiche plus, poursuivez vos modifications.

Important : Lorsque vous supprimez un formulaire, tous ses éléments sont également supprimés. Si vous souhaitez conserver les éléments, enregistrez-les dans un autre formulaire avant de supprimer ce formulaire.

4. Cliquez sur Concepteur de formulaires dans le générateur de services.

La fenêtre Concepteur de formulaires apparaît ; les dossiers Composants et Formulaires sont réduits dans l'arborescence des composants (volet gauche) et la zone de conception de formulaires (volet central) est vide.

5. Dans l'arborescence des composants, cliquez sur l'icône à côté du dossier Formulaires pour le développer.

Le dossier par défaut et tout dossier personnalisé que vous avez déjà créés apparaissent sous le dossier Formulaires.

6. [Créez le formulaire](#) (page 315) le cas échéant.
7. Pour modifier un formulaire, procédez comme suit.
 - a. Ouvrez le dossier qui contient le formulaire que vous voulez modifier.
 - b. Ouvrez le formulaire pour afficher ses éléments existants.
 - c. [Ajoutez, modifiez, et configurez des éléments sur le formulaire](#) (page 318).

Le formulaire est mis à jour.

8. Pour renommer un formulaire, procédez comme suit.
 - a. Pour renommer un formulaire sur la même branche que les dossiers qui y figurent déjà, sélectionnez le formulaire et cliquez sur Renommer.
 - b. Pour renommer un dossier sur une branche inférieure par rapport aux dossiers qui y figurent déjà, développez l'arborescence de manière à afficher la branche qui contient le dossier que vous voulez renommer, et cliquez sur Renommer.

La boîte de dialogue Nommer un formulaire apparaît.
 - c. Saisissez le nom du nouveau formulaire, puis cliquez sur OK. Le nom doit être unique dans l'unité business.

Le formulaire est renommé.

9. Pour déplacer un formulaire, procédez comme suit.
 - a. Développez l'arborescence pour afficher le formulaire.
 - b. Développez l'arborescence pour afficher le dossier de destination (le dossier dans lequel vous déplacez le formulaire).
 - c. Sélectionnez le formulaire à déplacer et cliquez sur Couper.
 - d. Sélectionnez le dossier de destination et cliquez sur Coller.

Le formulaire est déplacé.

Remarque : Si le formulaire a été déplacé d'une unité business dans une autre, le formulaire déplacé, y compris tous ses éléments, appartiennent alors à l'unité business du dossier de destination. Le nom du formulaire déplacé doit être unique dans sa nouvelle unité business.

10. Pour copier un formulaire, procédez comme suit.
 - a. Développez l'arborescence pour afficher le formulaire.

- b. Développez l'arborescence pour afficher le dossier de destination (le dossier dans lequel vous copiez le formulaire initial).
- c. Sélectionnez le formulaire à copier et cliquez sur Copier.
- d. Sélectionnez le dossier de destination et cliquez sur Coller.

Le formulaire est copié et son nouveau nom est "copie de *nom d'origine*." Les éléments sous le formulaire copié ne sont *pas* renommés.

Remarque : Si le formulaire a été copié d'une unité business dans une autre, le formulaire collé, y compris tous ses éléments, appartient alors à l'unité business du dossier de destination.

- e. Renommez si besoin les formulaires nouvellement copiés.
11. Pour supprimer un formulaire, procédez comme suit.
- a. Développez l'arborescence pour afficher le formulaire.
 - b. Sélectionnez le formulaire.
 - c. Cliquez sur Supprimer.

Le formulaire est supprimé. Tous ses éléments sont également supprimés.

Règles relatives au niveau d'accès au concepteur de formulaires

Les utilisateurs ayant les rôles suivants (utilisateurs autorisés) peuvent accéder aux formulaires : Administrateur général de l'unité business, Administrateur du catalogue, Gestionnaire de services et Administrateur Service Delivery. Dans ce cadre, *formulaires d'accès* signifie qu'ils peuvent afficher, créer, modifier, copier et supprimer des formulaires, sauf mention contraire dans l'énumération suivante.

Les administrateurs peuvent configurer les droits d'accès aux formulaires du concepteur de formulaires en utilisant les paramètres de configuration Utiliser le catalogue du fournisseur de services uniquement et Consulter le catalogue, et ce de la manière suivante :

- Pour accéder au paramètre Utiliser le catalogue du fournisseur de services uniquement et éventuellement le modifier, connectez-vous à l'unité business racine (niveau le plus élevé) en tant qu'administrateur Service Delivery et sélectionnez Générateur de services, Configuration, Configuration du système.
- Pour accéder au paramètre Consulter le catalogue et éventuellement le modifier, connectez-vous à l'unité business concernée en tant qu'utilisateur autorisé et sélectionnez Générateur de services, Configuration, Configuration du catalogue.

Les administrateurs peuvent accepter les paramètres par défaut ou les modifier comme suit :

- Par défaut, le paramètre Utiliser le catalogue du fournisseur de services uniquement est défini sur Non, ce qui veut dire que les utilisateurs dont les rôles cités précédemment sont autorisés (utilisateurs autorisés) peuvent *uniquement* accéder aux formulaires de l'unité business actuelle et à ses unités business enfants. De même, les utilisateurs autorisés peuvent ajouter et supprimer des formulaires à des services dans l'unité business actuelle et ses unités business enfants *uniquement*.

Si vous définissez ce paramètre sur Oui, les utilisateurs autorisés peuvent également afficher et copier des formulaires dans l'Unité business Fournisseur de services, mais ils ne peuvent réaliser aucune autre action sur ces formulaires. De même, les utilisateurs autorisés ne *peuvent pas* ajouter de formulaires à des services ni supprimer de formulaires à des services dans l'unité business du fournisseur de services.

- Par défaut, le paramètre Consulter le catalogue est défini sur Non, ce qui veut dire que les utilisateurs autorisés peuvent *uniquement* accéder aux formulaires de l'unité business actuelle et à ses unités business enfants. De même, les utilisateurs autorisés peuvent ajouter et supprimer des formulaires à des services dans l'unité business actuelle et ses unités business enfants *uniquement*.

Si vous définissez le paramètre Consulter le catalogue sur Oui, les utilisateurs autorisés peuvent également afficher et copier des formulaires dans l'unité business parente, mais ils ne peuvent réaliser aucune autre action sur ces formulaires. De même, les utilisateurs autorisés ne *peuvent pas* ajouter de formulaires à des services ni supprimer de formulaires à des services dans l'unité business du fournisseur de services.

- Si les paramètres Utiliser le catalogue du fournisseur de services uniquement et Consulter le catalogue sont définis sur Oui, l'ancien paramètre prévaut : les utilisateurs autorisés peuvent également afficher et copier des formulaires dans l'unité business Fournisseur de services, mais pas dans une unité business parente. De même, les utilisateurs autorisés ne *peuvent pas* ajouter de formulaires à des services ni supprimer de formulaires à des services dans l'unité business du fournisseur de services.

Remarque : Les utilisateurs ne peuvent en aucun cas accéder aux formulaires des unités business frères. Pour plus d'informations sur les options de configuration, y compris Utiliser le catalogue du fournisseur de services uniquement et Consulter le catalogue, consultez le manuel *Implementation Guide*.

Affectation d'un formulaire à une unité business différente

Après avoir créé un formulaire, vous pouvez être amené à le copier ou à le déplacer dans une unité business différente, pour que ses utilisateurs puissent également l'utiliser. Par exemple, vous pouvez déplacer un ou plusieurs formulaires d'un dossier de l'Unité business 1 dans un autre dossier de l'Unité business 5. De même, vous pouvez copier un formulaire de Comptabilité dans Finance, du Service à la clientèle dans Ressources humaines, et ainsi de suite. Si vous êtes administrateur dans une unité business parente, alors vous êtes automatiquement administrateur dans toutes ses unités business enfants.

Pour affecter un formulaire à une unité business différente, vous [déplacez ou copiez](#) (page 400) le formulaire du dossier d'origine de l'unité business d'origine dans le dossier de destination de la nouvelle unité business.

Remarque : Vous ne pouvez créer, copier, déplacer, ou supprimer aucun formulaire ou des éléments dans le dossier Système.

Localisation de formulaires

Après avoir créé un formulaire dans le concepteur de formulaires, vous pouvez éventuellement localiser les noms des éléments et les attributs sélectionnés dans les formulaires, à l'aide de l'éditeur pour la localisation. Vous pouvez procéder ainsi pour une, plusieurs ou toutes les langues suivantes : portugais brésilien, français, anglais, allemand, italien, japonais et espagnol.

Quand vous modifiez le formulaire dans le concepteur de formulaires, vous voyez uniquement les noms et les valeurs localisés lorsque vous utilisez l'éditeur pour la localisation. Toutefois, lorsqu'un formulaire localisé est utilisé dans une demande, il affiche toutes les valeurs localisées. S'il n'y en a pas, le formulaire affiche les valeurs par défaut correspondant au nom du formulaire, au nom des éléments et aux attributs sélectionnés.

Remarque : Lorsque vous modifiez le formulaire, vous pouvez à tout moment cliquer sur Restaurer pour rétablir les dernières valeurs enregistrées. Cette option peut être utile si vous changez une ou plusieurs valeurs et que vous réalisez ensuite que vous ne souhaitez pas enregistrer les changements.

Pour localiser un formulaire, procédez comme suit.

1. Sélectionnez le nom du formulaire dans l'arborescence des composants, puis cliquez sur le bouton Localiser.

La boîte de dialogue Editeur pour la localisation s'affiche.

2. Sélectionnez une langue dans la liste déroulante Langue.

L'Editeur pour la localisation affiche les éléments par ordre d'apparition sur le formulaire.

3. Pour chaque élément de l'Editeur pour la localisation, comme les champs de texte et les groupes de boutons radio, indiquez des valeurs locales pour les attributs suivants, le cas échéant. Certains attributs ne s'appliquent pas à tous les éléments. Lorsqu'un attribut ne s'applique pas à un élément, il est ignoré. *Seuls* ces attributs peuvent être localisés.

Texte vide

Fournit une description supplémentaire d'un champ pour l'utilisateur.

Lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire, la valeur spécifiée pour cet attribut s'affiche dans le champ. Ce texte disparaît lorsque l'utilisateur commence à saisir une valeur dans ce champ. Exemple de valeur pour un champ de mot de passe :

AAbb1234

Pour aider l'utilisateur, vous pouvez également utiliser les attributs Texte vide, Astuce et Info-bulle ensemble.

Indice

Permet de spécifier du texte d'aide pour un champ. Ce texte s'affiche *toujours* sous le champ, quelle que soit la position de la souris.

Par exemple, pour un champ de mot de passe, vous pouvez indiquer l'astuce suivante : "Les mots de passe doivent contenir entre six et huit caractères et inclure à la fois des lettres et des chiffres".

Etiquette

Nom de l'élément : ce texte sert de nom de champ lorsque l'utilisateur affiche le formulaire dans une demande. Par exemple, vous pouvez indiquer les informations Nom, Adresse, Ville ou Etat.

Modèle de message

S'applique *uniquement* aux champs de texte et aux zones de texte et seulement lorsque l'[attribut HTML](#) (page 322) pattern est aussi utilisé.

Indique un message d'erreur qui s'affichera lorsque les données saisies par l'utilisateur sont en violation avec l'attribut de *schéma*.

Dans la valeur de cet attribut, spécifiez des [expressions régulières pour valider des données numériques et d'adresse](#) (page 388). Ces données incluent des numéros de carte de crédit, de sécurité sociale et de téléphone, ainsi que des adresses électroniques et IP.

Info-bulle

Indique le texte de l'info-bulle, le cas échéant. Seuls certains éléments utilisent cet attribut.

Valeur

Indique la valeur de l'élément ; ce texte sert de valeur de champ par défaut lorsque l'utilisateur affiche le formulaire dans une demande.

Par exemple, pour un élément dont le nom (étiquette) est Nom ou Adresse, vous pouvez laisser la valeur vide, car chaque utilisateur doit spécifier une valeur personnalisée.

Après avoir saisi une valeur localisée, cliquez sur Enregistrer.

Par exemple, vous avez créé le formulaire en anglais et vous le localisez en allemand. Dans ce cas, utilisez les spécifications figurant dans la table suivante pour indiquer les étiquettes d'un groupe sélectionné et ses options. La première entrée correspond au nom du groupe et les entrées restantes, à ses options.

Etiquette	Valeur par défaut	Valeur locale
Périphérique	Périphérique	Peripherie-Geräte
lecteur de disque externe	lecteur de disque externe	externe Festplatte
haut-parleurs	haut-parleurs	Lautsprecher
webcam	webcam	Webcam

4. Poursuivez la spécification de valeurs locales d'attributs, tel qu'indiqué dans les étapes précédentes, autant de fois que nécessaire.
5. Pour fermer l'Editeur pour la localisation, cliquez sur le X dans le coin supérieur droit.
6. Définissez la langue appropriée pour votre navigateur Web, puis testez le formulaire dans un service. Vérifiez que les valeurs localisées s'affichent correctement pour chaque langue localisée. Corrigez les erreurs si nécessaire.

Importation et exportation de formulaires

L'[utilitaire d'importation/d'exportation](#) (page 74) permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Importation et exportation de formulaires du concepteur de formulaires, sans services associés ni éléments d'option de service
- Importation et exportation de formulaires du concepteur de formulaires associés à des éléments d'option de service

Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez le *Manuel d'administration*.

Formulaires système

CA Service Catalog génère les formulaires système suivants, que les utilisateurs doivent remplir dans le cadre de leurs demandes : Informations générales, Informations de demande. Le formulaire Informations de demande comporte Informations complémentaires et Informations d'expédition. Ces formulaires demandent des informations sur l'utilisateur généralement requises pour terminer une demande (par ex. données personnelles générales, adresse d'expédition, etc.).

Informations générales

L'utilisateur doit remplir le formulaire Informations générales ; ces informations sont requises pour terminer les processus de validation. Ce formulaire n'est *pas* modifiable et n'apparaît donc pas dans le concepteur de formulaires. Il apparaît toutefois sur la page de validation et sur d'autres pages de la demande.

Formulaire Informations de demande

Par défaut, le formulaire Informations de demande invite l'utilisateur à fournir des informations descriptives personnalisées sur la demande. Il est utilisé dans tous les processus de contrôle de services de votre unité business et de toute sous-unité business. La version par défaut du formulaire apparaît dans le dossier Formulaires, Système du concepteur de formulaires.

Personnalisation

Lorsque le formulaire Informations de demande est sélectionné, vous pouvez le personnaliser en cliquant sur Personnaliser dans l'arborescence des composants. Après confirmation, vous pouvez le modifier comme tout formulaire personnalisé.

Modifiez-le avec prudence car vos changements s'appliquent à l'ensemble du processus de validation des services de votre unité business et de toutes les sous-unités business, qu'il soit passé (même les demandes exécutées, sans archivage), présent ou futur.

Un client hébergé peut avoir *une* copie personnalisée active de ce formulaire.

Suppression

Après avoir personnalisé ce formulaire, vous pouvez supprimer la version personnalisée pour revenir au formulaire parent. Pour supprimer la version personnalisée, ouvrez-la et cliquez sur Supprimer dans l'arborescence des composants.

La fonction Supprimer est désactivée pour l'unité business du fournisseur de services car il est interdit de supprimer le formulaire parent.

Masquage des formulaires

Vous pouvez masquer le formulaire Informations de demande pour que les utilisateurs ou les administrateurs ne puissent pas le voir pendant la durée de vie de la demande. Par défaut, il apparaît.

Pour le masquer, ouvrez le générateur de services, sélectionnez Configuration, Configuration de la gestion des demandes, puis modifiez le paramètre Contrôle d'accès : afficher les informations de demande pour n'inclure aucun rôle. Ainsi, aucun utilisateur ni administrateur ne peut afficher ou modifier le formulaire Informations de demande pendant le traitement des demandes.

Informations de mises à niveau uniquement

S'il s'agit de votre première installation de CA Service Catalog, cette rubrique ne s'applique pas et vous pouvez passer à la rubrique suivante. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure de CA Service Catalog, continuez à lire cette rubrique.

Dans CA Service Catalog r12 et dans les versions précédentes, l'option de configuration du générateur de services nommée Contrôle d'accès : afficher les informations de la demande remplace *les deux* options de configuration du générateur de services suivantes des versions précédentes :

- Contrôle d'accès : afficher les informations d'expédition
- Contrôle d'accès : afficher des informations complémentaires

Dans les anciennes versions, ces options contrôlaient les rôles qui pouvaient afficher et modifier les formulaires Informations de livraison et Informations complémentaires. Les formulaires Informations d'expédition et Informations complémentaires des anciennes versions sont remplacés par les formulaires Informations générales et Informations de demande. Le contrôle d'accès aux formulaires Informations générales et Informations de demande est expliqué dans la rubrique précédente.

Restrictions

Prenez en compte les restrictions suivantes.

- Copier et coller le formulaire Informations de demande crée une copie, mais celle-ci ne devient *pas* le formulaire système.
- Vous ne pouvez pas extraire le formulaire Informations de demande du dossier Formulaires, Système.
- Vous ne pouvez pas modifier ce dossier autrement qu'en personnalisant les formulaires qui peuvent être modifiés.

Fonctions JavaScript prédéfinies pour les formulaires système

Pour mieux intégrer le formulaire d'informations de demande dans les pages d'édition de validation et de la demande, CA Service Catalog propose les [fonctions JavaScript prédéfinies](#) (page 370) suivantes, que vous pouvez personnaliser pour mettre à jour des champs du formulaire d'informations de demande lorsque le formulaire d'informations générales est changé. Les fonctions JavaScript prédéfinies sont les suivantes.

custom_onPriorityChange(newPriority)

Cette fonction est appelée lorsque la priorité de la demande est modifiée dans le formulaire d'informations générales. Vous pouvez ajouter un code ici pour mettre à jour le formulaire d'informations de demande personnalisé et faire apparaître le changement de priorité. Par défaut, cette fonction ne fait rien.

newPriority est une chaîne qui correspond à la nouvelle priorité.

custom_onDateRequiredChange(newDateRequired)

Cette fonction est appelée lorsque la date d'échéance est modifiée dans le formulaire d'informations générales. Vous pouvez y ajouter un code pour mettre à jour le formulaire d'informations de demande. Par défaut, cette fonction ne fait rien.

newDateRequired est un objet de date JavaScript défini sur la nouvelle date d'échéance.

custom_onRequestedForChange(type, id, nom, shippingAddress)

Cette fonction est appelée lorsque l'utilisateur ou le compte demandé est modifié. Vous pouvez ajouter un code ici pour mettre à jour les valeurs de votre formulaire d'informations de demande, notamment changer les champs d'adresse d'expédition pour avoir l'adresse de l'utilisateur ou du compte demandé.

Par défaut, cette fonction met à jour la section d'adresse d'expédition du formulaire d'informations de demande pour faire apparaître l'adresse d'expédition du nouvel utilisateur ou du nouveau compte.

Important : Si la section d'adresse d'expédition du formulaire d'informations de demande est modifiée ou mise à jour, il sera peut-être nécessaire d'actualiser ce code pour que ces changements apparaissent.

Le type est *utilisateur* lorsqu'un utilisateur est sélectionné et *compte* lorsqu'un compte est sélectionné.

L'id correspond à l'ID CA Service Catalog de l'utilisateur ou du compte sélectionné.

Le nom correspond au nom d'affichage de la sélection.

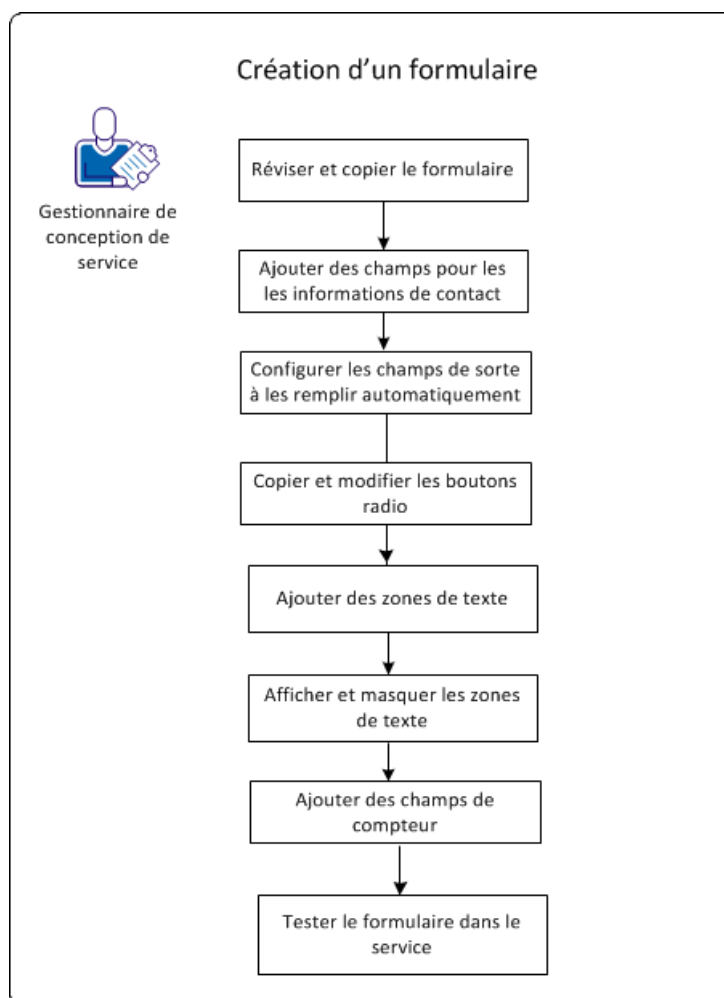
shippingAddress est une carte JavaScript qui comporte les clés suivantes : adresse_1, adresse_2, ville, Etat, code postal et pays. Elle peut être nulle ou vide si aucune adresse n'est associée à l'utilisateur ou au compte.

Création d'un formulaire

Ce scénario décrit la procédure que suivent les gestionnaires de conception de service pour créer un formulaire, en copiant un formulaire prédéfini et en personnalisant la copie. Vous ajoutez des champs et en configurez certains de manière à être remplis automatiquement. Vous utilisez des champs de compteur et des boutons radio pour que les utilisateurs puissent spécifier uniquement des options valides. Vous affichez ou masquez également les champs selon les options sélectionnées par l'utilisateur. Cette méthode de création de formulaire vous permet de réduire les erreurs liées aux utilisateurs et d'augmenter l'efficacité.

Ce scénario décrit principalement l'ajout de nouveaux employés au groupe de services de laboratoire dans votre organisation. Toutefois, les principes figurant dans ce scénario s'appliquent à tous les formulaires. Vous pouvez utiliser ce scénario *comme modèle* pour créer un formulaire en vous basant sur des techniques similaires.

Remarque : Les gestionnaires de conception de service présentent généralement un ou plusieurs des rôles suivants dans CA Service Catalog : administrateur de livraison de services, gestionnaire de services, administrateur général de l'unité business et administrateur du catalogue.



Pour créer un formulaire, procédez comme suit :

1. [Réviser et copier le formulaire](#) (page 413).
2. [Ajouter des champs pour les informations de contact](#) (page 414).
3. [Configurer des champs à remplir automatiquement](#) (page 416).
4. [Copier et modifier des boutons radio.](#) (page 417)
5. [Ajouter des zones de texte.](#) (page 418)
6. [Affichez et masquez des zones de texte](#) (page 420).
7. [Ajouter des champs de compteur](#) (page 422).
8. [Testez le formulaire dans un service](#) (page 423).

Pour un cas d'utilisation traitant d'un thème différent de l'intégration des nouveaux embauchés, recherchez dans le dossier Formulaires du catalogue le formulaire qui correspond le mieux au formulaire que vous voulez créer. Par exemple, pour créer un formulaire permettant de réserver une machine virtuelle à l'aide de Gestionnaire des réservations, vérifiez les services figurant dans le sous-dossier Services de réservation du dossier Formulaires. De même, pour créer un formulaire permettant de commander du matériel, vérifiez le formulaire Achat de nouveau matériel dans le sous-dossier Services de support informatique.

Révision et copie de formulaire

Tous les services incluent au moins un formulaire prédéfini ou personnalisé permettant d'enregistrer les informations importantes sur le demandeur du service. Dans ce scénario, vous réviser et copiez le formulaire prédéfini inclus avec le service standard Intégration des nouveaux embauchés. Vous modifiez ensuite le formulaire copié afin de l'utiliser dans le groupe Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire.

Procédez comme suit:

1. Familiarisez-vous avec le formulaire et copiez-le, comme suit :
 - a. Cliquez sur Catalogue, Formulaires.
La fenêtre Concepteur de formulaires apparaît ; les dossiers Composants et Formulaires sont réduits dans l'arborescence des composants (volet gauche) et la zone de conception de formulaires (volet central) est vide.
 - b. Dans l'arborescence des composants, développez le dossier Formulaires, Contenu du catalogue CA.
Les formulaires par défaut et tous les formulaires personnalisés du dossier s'affichent.
 - c. Sélectionnez le formulaire Intégration des nouveaux embauchés. Réviser les champs du formulaire et familiarisez-vous avec celui-ci.
Le formulaire inclut des champs de base obligatoires (par exemple : Nom, Adresse et Poste). Dans la rubrique suivante, vous copiez et modifiez ce formulaire afin de l'utiliser dans le service.
 - d. Cliquez sur Copie.

2. Accédez au niveau supérieur du dossier Formulaires et procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur Ajouter et créez un sous-dossier Personnalisé.
 - b. Sélectionnez ce dossier, puis cliquez sur Coller.

Le formulaire est copié et son nouveau nom est "copie de *nom d'origine*." Les éléments sous le formulaire copié ne sont *pas* renommés.

Remarque : Si le formulaire a été copié d'une unité business vers une autre, le formulaire collé et tous ses éléments sont alors associés à l'unité business du dossier de destination.

- c. Sélectionnez le formulaire et cliquez sur Renommer.
La boîte de dialogue Nommer un formulaire apparaît.
- d. Saisissez le nouveau nom Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire. Cliquez sur OK.

Remarque : Le nom doit être unique dans l'unité business.

3. Spécifiez new_hire_onboard_labservices dans l'attribut _id pour le formulaire, puis appuyez sur Entrée et cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Après avoir spécifié une nouvelle valeur pour un attribut, appuyez sur Entrée pour activer le bouton Enregistrer. La valeur de l'attribut _id du formulaire est son ID. Il est recommandé de spécifier un ID unique pour chaque formulaire dans une unité business.

Vous pouvez ensuite commencer à mettre à jour le formulaire.

Ajout de champs pour les informations de contact

Modifiez le formulaire que vous avez copié dans la procédure précédente en ajoutant des champs d'informations de contact. Ces nouveaux champs fournissent des options permettant à d'autres employés de communiquer avec les employés des services de laboratoire.

Procédez comme suit:

1. Développez le formulaire Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire.

La liste des composants dans le formulaire s'affichent dans l'arborescence sous le nom du formulaire. Cette liste correspond aux mêmes composants nommés dans le volet du milieu.

2. Copiez le champ Nom pour créer un autre champ, comme suit :
 - a. Sélectionnez le champ Nom dans l'arborescence et cliquez sur l'icône Copier. L'icône Copier s'affiche dans le coin supérieur gauche de la fenêtre, dans la ligne des outils de formulaire sous le menu principal et les noms des onglets.
 - b. Sélectionnez le nom Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire dans l'arborescence, puis cliquez sur Coller.
 - c. Dans l'attribut `_id` dans le volet droit, spécifiez un ID unique, par exemple, `ID_employé`. Appuyez sur Entrée et cliquez sur Enregistrer.
3. Renommez le nouveau champ, comme suit :
 - a. Sélectionnez le champ et cliquez sur Renommer.
La boîte de dialogue Nom s'affiche.
 - b. Saisissez le nouveau nom ID de l'employé. Cliquez sur OK.
4. Déplacez le champ ID de l'employé, comme suit :
 - a. Sélectionnez le nom du champ dans l'arborescence.
 - b. Faites-le glisser vers le haut jusqu'à ce que la ligne horizontale pour le champ s'affiche au-dessus du champ Poste, et déposez-le.
 - c. Vérifiez que les champs Prénom, Nom et ID de l'employé s'affichent de façon séquentielle dans l'arborescence, suivis par les autres champs.
5. Reproduisez les étapes 2 à 4 pour ajouter les nouveaux champs suivants et déplacez-les sous le champ ID de l'employé :
 - Courriel
 - Numéro de téléphone
 - Adresse

Vous avez ajouté des champs complémentaires pour les informations de contact.

Remarque : Pour plus d'informations sur la copie et la modification des champs, consultez les rubriques sur le concepteur de formulaires dans le *Manuel d'administration*.

Configuration des champs à remplir automatiquement

Comme pour la plupart des formulaires, le formulaire Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire requiert des champs d'informations de contact, tels qu'ID de l'utilisateur, Nom d'utilisateur, etc. Pour réduire les erreurs et augmenter l'efficacité, utilisez des expressions JavaScript pour récupérer ces données à partir de la base de données d'utilisateurs et remplir automatiquement les champs.

Procédez comme suit:

1. Si nécessaire, développez l'arborescence Formulaires pour afficher les champs du formulaire Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire.
2. Spécifiez les expressions JavaScript suivantes dans les attributs de valeur des champs suivants. Appuyez sur Entrée et cliquez sur Enregistrer après avoir spécifié chaque valeur.
 - Prénom : `$_user.firstName`
 - Nom : `$_user.lastName`
 - ID de l'employé : `$_user.id`
 - Courriel : `$_user.email`
 - Téléphone : `$_user.phone`
 - Adresse : `$_user.address`

Lorsqu'un utilisateur du catalogue ouvre ce formulaire lors d'une demande de service, ces champs sont automatiquement remplis en fonction de l'ID d'utilisateur spécifié lors de la connexion.

Remarque : Plusieurs expressions JavaScript sont disponibles pour les champs des formulaires. Pour plus d'informations sur l'utilisation des expressions JavaScript, consultez les rubriques sur le concepteur de formulaires dans le *Manuel d'administration*.

Copie et modification des boutons radio

Vous ajoutez ensuite des boutons radio au formulaire Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire, pour que les utilisateurs puissent sélectionner le type de serveur pour leurs laboratoires. Copier et modifier les boutons radio est plus efficace que de les créer. Par conséquent, copiez les boutons radio du formulaire d'achat de serveur Sun et modifiez-les pour ce formulaire.

Procédez comme suit:

1. Développez le dossier Contenu du catalogue CA dans l'arborescence Formulaires et effectuez les actions suivantes :
 - a. Développez le dossier Achat d'un serveur et le formulaire d'achat de serveur Sun.
 - b. Sélectionnez le champ Sélectionner un modèle de serveur et cliquez sur l'icône Copier.
 - c. Naviguez dans l'arborescence Formulaires jusqu'au formulaire Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire, sélectionnez-le, puis cliquez sur l'icône Coller.
2. Déplacez le champ Sélectionner un modèle de serveur, comme suit :
 - a. Sélectionnez le nom du champ dans l'arborescence.
 - b. Faites-le glisser vers le haut jusqu'à ce que la ligne horizontale pour le champ s'affiche au-dessus du champ Informations supplémentaires et déposez-le.
 - c. Vérifiez que les champs d'informations Responsable de l'embauche, Sélectionner le modèle de serveur et Informations supplémentaires s'affichent de façon séquentielle dans l'arborescence, suivis par les autres champs.
 - d. Vérifiez que le champ Sélectionner un modèle de serveur inclut les options De base, Taille moyenne et Haut de gamme.

Ces boutons permettent aux utilisateurs de sélectionner le type de serveur qui convient le mieux à leurs laboratoires.

Remarque : Les valeurs de l'attribut `_id` et des autres attributs pour ces champs sont déjà définis, car vous les copiez au lieu de les créer. Les mêmes valeurs d'attribut sont utilisés dans ce scénario afin de conserver des valeurs uniques dans le même formulaire.

Ajout de zones de texte

Ajoutez une zone de texte pour spécifier des caractéristiques pour chaque type de serveur. Ces informations permettent aux utilisateurs de consulter les caractéristiques détaillées de chaque type de serveur, pour qu'ils puissent sélectionner le serveur qui répond le mieux à leurs besoins.

Procédez comme suit:

1. Vérifiez que le formulaire Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire est affiché dans le panneau d'aperçu.
2. Cliquez sur Composants, Système dans l'arborescence Formulaires.
La liste des éléments de formulaire s'affiche dans l'arborescence.
3. Faites glisser l'élément de zone de texte en bas de l'arborescence sur votre formulaire. Déposez-le lorsque la ligne de glisser-déposer horizontale s'affiche directement au-dessus du champ Informations supplémentaires.
4. Dans le panneau d'aperçu, vérifiez que la zone de texte s'affiche au-dessus du champ Informations supplémentaires.
5. Sélectionnez la zone de texte dans l'arborescence et cliquez sur Renommer. Spécifiez le nouveau nom De base.
6. Spécifiez les valeurs appropriées pour les éléments suivants. Après avoir spécifié chaque valeur, appuyez sur Entrée et cliquez sur Enregistrer.
 - `_id` : `starter_description`
 - Valeur :
Processeur UltraSPARC® 10K (ULTRA 10000, Starfire)
64 Go ; 8 Mo de cache externe mis en miroir
Architecture 64 bits Ultra Port Architecture (UPA)
 - Désactivé : `true`
Ce paramètre signifie que ce champ est en lecture seule, pour que les utilisateurs ne puissent *pas* modifier le texte que vous avez saisi.
 - Masqué : `false`

7. Répétez les étapes précédentes pour les deux zones de texte suivantes : Taille moyenne et Haut de gamme. Utilisez les caractéristiques suivantes pour les attributs :

Zone de texte Taille moyenne :

- Nom : Taille moyenne
- `_id` : `midsize_description`
- Valeur :

Processeurs UltraSPARC IV et UltraSPARC III 20 K
288 Go de mémoire par domaine ; 16 Mo de cache externe

Commutateur Sun Fireplane interconnect 150 MHz
9 cartes UC/mémoire Uniboard à 4 processeurs, 2 Go par carte
- Désactivé : `true`
- Masqué : `true`

Zone de texte Haut de gamme :

- Nom : Haut de gamme
- `_id` : `highend_description`
- Valeur :

Processeurs UltraSPARC IV et UltraSPARC III E25K
0.5 To de mémoire par domaine ; 16 Mo de cache externe

Commutateur Sun Fireplane interconnect 150 MHz
18 cartes UC/mémoire Uniboard à 4 processeurs, 16 Go par carte
- Désactivé : `true`
- Masqué : `true`

8. Vérifiez que les trois champs Zone de texte s'affichent dans le formulaire avant le champ Informations supplémentaires.

Affichage et masquage des zones de texte

Ajoutez des fonctions JavaScript au formulaire pour que *seule* la description du type de serveur sélectionné (De base, Taille moyenne ou Haut de gamme) s'affiche. Si l'utilisateur sélectionne un nouveau type de serveur, la description précédente est remplacée par la description de la nouvelle sélection. Cette amélioration permet à l'utilisateur de gagner du temps en éliminant le besoin de naviguer dans plusieurs descriptions statiques. Cette fonctionnalité est particulièrement utile pour les utilisateurs de dispositifs mobiles.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez le formulaire Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire dans le panneau d'aperçu.
2. Cliquez sur l'icône Script en haut du formulaire et procédez comme suit :
 - a. Supprimez l'exemple de code existant.
 - b. Copiez et collez le code JavaScript à partir de la section nommée JavaScript pour le formulaire Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire dans la boîte de dialogue Script.
 - c. Enregistrez le script et fermez la boîte de dialogue.
3. Développez le formulaire pour afficher les champs pour les boutons radio Sélectionner un modèle de serveur.
4. Entrez l'appel de fonction JavaScript suivant dans l'attribut onClick des champs De base, Taille moyenne et Haut de gamme. Après avoir mis à jour l'attribut pour chaque champ, appuyez sur Entrée et cliquez sur Enregistrer.

```
ca_fd.js.onFormLoad();
```

Cet appel charge le code JavaScript que vous avez copié précédemment dans la boîte de dialogue Script pour le formulaire.

JavaScript pour le formulaire Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire

```
{
  onFormLoad : function() {
    ca_fd.js.clickStarter();
    ca_fd.js.clickMidSize();
    ca_fd.js.clickHighEnd();
  },

  // ShowFields/HideFields either shows or hides the description field
  // for Starter servers when Starter radio is changed
  // ResetFields will reset MidSize and HighEnd when selected and clicked
  // away from Starter
  // This function is called in to Starter radio's onChange
  clickStarter : function() {
    if
    (ca_fdIsSelectRadio('new_hire_onboard_labservices','class','starter')) {
    ca_fdShowField('new_hire_onboard_labservices','starter_description'); }

    else {
    ca_fdHideField('new_hire_onboard_labservices','starter_description');

    ca_fdResetFields('new_hire_onboard_labservices',['starter_description']); }
  },

  // ShowFields/HideFields will either show or hide the description
  // field for Mid Size servers when MidSize radio is changed
  // ResetFields will reset the description field for Mid Size servers
  // when selected and clicked away from MidSize
  // This function is called in to MidSize radio's onChange
  clickMidSize : function() {
    if
    (ca_fdIsSelectRadio('new_hire_onboard_labservices','class','midsize')) {
    ca_fdShowField('new_hire_onboard_labservices','midsize_description'); }

    else {
    ca_fdHideField('new_hire_onboard_labservices','midsize_description');
  }
}
```

```
ca_fdResetFields('new_hire_onboard_labservices', ['midsize_description']); }
    },

    // ShowFields/HideFields will either show or hide the description
    // field for High End servers when HighEnd radio is changed
    // ResetFields will reset hide the description field for High End
    // servers when selected and clicked away from HighEnd
    // This function is called in to HighEnd radio's onChange
    clickHighEnd : function() {
        if
        (ca_fdIsSelectRadio('new_hire_onboard_labservices', 'class', 'highend')) {

ca_fdShowField('new_hire_onboard_labservices', 'highend_description'); }

        else {
ca_fdHideField('new_hire_onboard_labservices', 'highend_description');

ca_fdResetFields('new_hire_onboard_labservices', ['highend_description']); }

    },
}
```

Ajout de champs de compteur

Il est recommandé de configurer chaque formulaire pour que les utilisateurs puissent spécifier uniquement un nombre valide d'éléments. Cette pratique aide à réduire les erreurs. Pour l'implémenter, le formulaire utilise un champ de compteur pour permettre aux utilisateurs de demander entre 0 et 10 serveurs de chaque type.

Procédez comme suit:

1. Vérifiez que le formulaire Intégration des nouveaux embauchés pour les services de laboratoire est affiché dans le panneau d'aperçu.
2. Cliquez sur Composants, Système dans l'arborescence Formulaires.
La liste des éléments de formulaire s'affiche dans l'arborescence.
3. Faites glisser le champ de compteur en bas de l'arborescence sur votre formulaire. Déposez-le lorsque la ligne de glisser-déposer horizontale s'affiche directement au-dessus du champ Informations supplémentaires.

4. Dans le panneau d'aperçu, vérifiez que le champ de compteur s'affiche au-dessus du champ Informations supplémentaires.
5. Sélectionnez le champ de compteur dans l'arborescence et cliquez sur Renommer. Spécifiez le nouveau nom Nombre de serveurs de base.
6. Spécifiez les valeurs appropriées pour les éléments suivants. Après avoir spécifié chaque valeur, appuyez sur Entrée et cliquez sur Enregistrer.
 - Valeur maximum : 10
 - Valeur minimum : 0
 - Incrément : 1
7. Répétez les étapes 1 à 6 pour les deux champs suivants Taille moyenne et Haut de gamme.

Remarque : Permettre aux utilisateurs de spécifier entre 0 et 10 serveurs de chaque type leur fournit une certaine flexibilité. Pour empêcher les utilisateurs de spécifier 0 pour les trois types, spécifiez la valeur 1 ou une valeur supérieure comme valeur par défaut d'un champ.
8. Vérifiez que les trois champs de compteur s'affichent dans le formulaire avant le champ Informations supplémentaires.

Procédure de test du formulaire dans un service

Testez le formulaire consciencieusement avant de le mettre en production dans un service. Ce test vous aide à détecter les erreurs et à les corriger, et vous permet de vérifier que le formulaire est prêt à être utilisé par les clients. Pour tester un formulaire, procédez comme suit :

1. Sélectionnez le service auquel ajouter le formulaire.
2. Ajoutez le formulaire à un groupe d'options de service dans ce service.
3. Vérifiez que le service est disponible.
4. Affichez le service dans le catalogue, remplissez le formulaire et soumettez la demande.

Remarque : Pour plus d'informations sur cette étape ou les étapes précédentes, consultez le *Manuel d'administration*.
5. Si vous détectez une erreur, révisez les procédures associées dans ce document, vérifiez les caractéristiques et réessayez.

Par exemple, si les zones de texte ne s'affichent ou ne se masquent pas comme prévu, vérifiez que le [code JavaScript et les attributs associés](#) (page 420) sont corrects.

Chapitre 9: Déploiement d'un accès mobile pour CA Service Catalog

Déploiement d'un accès mobile

Cet article décrit la procédure d'implémentation de l'accès mobile pour CA Service Catalog par les administrateurs de livraison de services.

Les *utilisateurs de catalogues* peuvent effectuer les tâches suivantes à partir de leurs dispositifs mobiles :

- Parcourir le catalogue et y effectuer des recherches
- Terminer et soumettre des demandes pour les offres de service (services)
- Ajouter des notes ou joindre des images à leurs demandes
- Afficher le statut et d'autres détails des demandes, y compris des demandes soumises à partir de l'interface de navigation ou de l'application mobile
- Annuler des demandes

Les *gestionnaires de demandes* peuvent effectuer les tâches suivantes à partir de leurs dispositifs mobiles :

- Afficher les demandes en attente d'approbation et les approuver ou les rejeter
- Ajouter des notes ou des pièces jointes à ces demandes

Remarque : Les administrateurs de livraison de services présentent généralement un ou plusieurs des rôles suivants dans CA Service Catalog : administrateur de livraison de services, administrateur général de l'unité business et administrateur du catalogue. Les gestionnaires de conception de service présentent généralement un ou plusieurs des rôles suivants dans CA Service Catalog : administrateur de livraison de services, gestionnaire de services, administrateur général de l'unité business et administrateur du catalogue.

Pour déployer l'accès mobile, procédez comme suit :

1. [Vérifiez que les conditions préalables sont remplies](#) (page 426).
2. Appliquez les [consignes et les conditions requises pour créer ou mettre à jour les services](#) (page 427).

3. Appliquez les [consignes et les conditions requises pour créer ou mettre à jour les formulaires](#) (page 429).
4. [A partir des dispositifs mobiles pris en charge, installez l'application mobile et testez les services et les formulaires](#) (page 432).
5. [Avertissez les utilisateurs au sujet de l'accès mobile](#) (page 433).

Configuration requise

Vérifiez la configuration requise suivante pour l'accès mobile :

- Récapitulatif de la terminologie utilisée dans cet article :
 - Les *services mobiles* et les *formulaires mobiles* sont des services et des formulaires que vous concevez pour les utilisateurs du catalogue et les gestionnaires de demandes pour un accès à partir de dispositifs mobiles.
 - Les *services de navigateur* et les *formulaires de navigateur* sont des services et des formulaires que vous concevez pour les utilisateurs du catalogue et les gestionnaires de demandes pour l'accès à partir du navigateur Web sur une tablette, un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau.
- Vous devez d'abord vous familiariser avec la conception de services et de formulaires dans CA Service Catalog.
- Familiarisez-vous également avec la procédure d'approbation et de rejet des demandes par les gestionnaires dans CA Service Catalog.

Remarque : Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez les scénarios nommés *Création d'un service simple* et en *Création d'un formulaire*. Ces scénarios sont présentés dans le *Manuel d'administration* et sur la page <http://www.ca.com/worldwide>. Consultez également les chapitres suivants dans le *Manuel d'administration* : *Création et mise à jour de services dans le catalogue* et *Utilisation du concepteur de formulaires*.

Conditions requises et instructions pour les services

En tant que concepteur de services, tenez compte des consignes et des conditions requises dans cette rubrique pour atteindre ces objectifs :

- Utilisez uniquement les fonctionnalités qui s'affichent et fonctionnent sur les dispositifs mobiles.
- Permet aux utilisateurs de dispositifs mobiles d'effectuer des demandes facilement sans requérir un grand effort de manipulation.

Conditions préalables

Vérifiez que les conditions préalables sont remplies lorsque vous concevez vos services mobiles :

- Dans l'[onglet Détails du service](#) (page 197), sélectionnez l'option Disponible pour dispositifs mobiles.
- Spécifiez *une* option de service par service.
- Vous pouvez ajouter *un* formulaire à cette option de service.

Après avoir ajouté le formulaire, enregistrez les changements et remplissez les autres champs appropriés de l'onglet Détails de l'option de service. Tenez compte des remarques et des restrictions suivantes :

- Vous pouvez ajouter une réservation, qui s'*affiche* sur un dispositif mobile.
- Vous pouvez également ajouter les éléments suivants : des contrats CA Business Service Insight, des éléments de coûts et tarification (tels que les éléments de taux) et des éléments supplémentaires (tels que les éléments de texte). Ces éléments sont pris en charge. Toutefois, ils ne s'*affichent pas* sur un dispositif mobile.
- Utilisez une application mobile pour [tester les services et les formulaires](#) (page 432) à partir de dispositifs mobiles à plusieurs reprises et tôt pendant le processus de conception de services.
- Si vous utilisez des images, vérifiez que les conditions préalables suivantes sont remplies :
 - Utilisez l'un des formats suivants : BMP, PNG, JPEG ou JPG.
 - Vérifiez que la taille de fichier est inférieure à 30 Ko.
 - Vérifiez que les dimensions sont de 50 x 50 pixels maximum.

Instructions concernant les services et les formulaires

Suivez ces instructions lorsque vous concevez des services mobiles et des formulaires mobiles :

- Les services et les formulaires doivent être courts et simples.
- Utilisez également des noms et des descriptions courts.

- Utilisez les services mobiles prédéfinis suivants et leurs formulaires en tant que modèles :
 - Afficher mes actifs (pour les utilisateurs de dispositifs mobiles)

Ce service permet aux utilisateurs de catalogue d'afficher leurs actifs dans CA APM.

Ce service requiert l'intégration de CA Service Catalog à CA APM.
 - Signaler un problème

Ce service permet aux utilisateurs du catalogue de signaler un problème dans CA Service Desk Manager, par exemple, un problème matériel ou logiciel.

Ce service requiert l'intégration de CA Service Catalog à CA Service Desk Manager.

Remarque : Pour accéder à ces services, importez le pack de contenu de gestion des services. Pour obtenir des instructions sur l'importation et l'utilisation de ce pack de contenu, consultez l'article suivant *Using the Service Management Content Pack* (utilisation du pack de contenu pour la gestion des services). Pour accéder à cet article, connectez-vous à CA Service Catalog, puis sélectionnez Administration, Outils, Liens.

- *Uniquement si nécessaire*, vous pouvez créer deux formulaires et deux services : un service et un formulaire pour l'accès au navigateur et un autre service et un autre formulaire pour un accès mobile. *C'est à dire* lorsque le service de navigateur et le formulaire contiennent plusieurs éléments ou des éléments complexes non pris en charge pour un accès mobile. Par exemple, le service de navigateur contient plusieurs options de service et le formulaire de navigateur contient une table.
- Dans ce cas, concevez le service mobile et le formulaire suivant les explications décrites dans cet article et utilisez des noms intuitifs pour distinguer les deux services. Vous pouvez ajouter une description expliquant chaque service et leur différence. Vous trouverez des exemples dans les services Afficher mes actifs et Afficher mes actifs (pour les utilisateurs de dispositifs mobiles) inclus dans le pack de contenu.

(Facultatif) Spécifiez l'ordre dans lequel les services s'affichent.

Vous pouvez également utiliser le champ Numéro de tri de l'onglet [Détails du service](#) (page 197) pour spécifier l'ordre dans lequel les services s'affichent. L'ordre d'affichage est séquentiel, du plus petit au plus grand. Par exemple, trois services avec des numéros de tri de 1 à 3 sont les trois premiers services qui s'affichent lorsqu'un utilisateur ouvre le catalogue à partir d'un dispositif mobile.

Remarque : Lorsque les utilisateurs affichent des services à partir d'un dispositif mobile, un ordre de tri unique s'applique à tous les dossiers. En revanche, lorsque les utilisateurs affichent des services à partir d'un ordinateur de bureau, un ordinateur portable ou une tablette, l'ordre de tri s'applique à chaque dossier séparément.

Personnalisations non prises en charge

Les services mobiles ne prennent *pas* en charge les personnalisations suivantes :

- Statuts d'approbation personnalisés
Utilisez *uniquement* les statuts d'approbation par défaut pour les services mobiles.
- Groupes d'options de service par niveaux

Instructions et conditions requises relatives aux formulaires

Appliquez ces instructions et les conditions requises lorsque vous concevez des formulaires mobiles.

Consignes générales

Les [instructions et les conditions requises pour les services](#) (page 427) incluent des instructions générales sur l'utilisation des formulaires.

Consignes pour les champs

Pour un affichage optimal et une productivité améliorée de l'utilisateur, spécifiez automatiquement les options les plus communes en tant qu'options par défaut. Par exemple, utilisez des expressions JavaScript et le profil d'utilisateur pour préremplir les champs contenant les attributs d'utilisateur (tels que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, etc.). De même, si l'emplacement de l'utilisateur est disponible, il est également prérempli.

Conditions requises pour les étiquettes

Si vous utilisez des [étiquettes](#) (page 297), testez-les soigneusement sur les dispositifs mobiles. Les utilisateurs qui affichent des services et soumettent des demandes peuvent voir les étiquettes. Toutefois, ces étiquettes *n'apparaissent pas* lorsque les gestionnaires de demandes approuvent et rejettent des demandes. Par conséquent, utilisez le champ Description d'une option de service (plutôt qu'une étiquette) pour transférer aux gestionnaires de demandes des informations importantes concernant l'option de formulaire ou de service.

L'attribut Largeur complète d'une étiquette est automatiquement défini sur True lorsqu'un formulaire est affiché sur un dispositif mobile. Ce paramètre automatique permet d'optimiser l'utilisation de l'espace sur l'écran des dispositifs mobiles.

Si vous utilisez une image comme valeur pour une étiquette, sa taille maximum est de 50x50 pixels maximum.

Éléments qui ne s'appliquent pas

N'utilisez pas les éléments suivants dans des formulaires mobiles, car ils ne s'appliquent pas.

- Toutes les tables ([tables statiques](#) (page 306) ou [tables dynamiques](#) (page 309))
- [Liste double](#) (page 303)
- [Disposition de la colonne](#) (page 297)
- [Champ de recherche](#) (page 304)

Attributs qui ne s'appliquent pas

Les attributs suivants ne s'appliquent pas aux formulaires mobiles. Ces attributs ne fonctionnent pas lorsque les utilisateurs affichent le formulaire sur un dispositif mobile. Toutefois, vous pouvez les inclure dans un formulaire auquel les utilisateurs accèdent à partir de dispositifs mobiles et non mobiles. Dans ce cas, les attributs s'appliquent comme prévu pour l'accès non mobile, mais ne s'appliquent pas pour l'accès mobile. N'utilisez pas les attributs suivants dans des formulaires mobiles, car ils ne s'appliquent pas.

Élément	Attributs HTML	Attributs JavaScript
<i>Tous les éléments</i>	Indice, style, index d'onglet, direction du texte, infobulle	onBlur, onKeyDown, onKeyPress, onKeyUp, onMouseDown, onMouseMove, onMouseOut, onMouseOver, onMouseUp
Case à cocher	Étiquette de zone	onFocus et onClick
Date et heure	Format de l'heure	onFocus et onClick
Ensemble de champs	Réduit et largeur de l'étiquette	n/a
Groupe de boutons radio	Orientation	n/a
Option radio	n/a	onFocus et onClick
Zone de sélection	Recherche minimum, sélection multiple, taille de la page, largeur de la liste et hauteur	onFocus et onClick
Curseur	Message	onFocus et onClick
Compteur	Format numérique	onFocus et onClick

Attributs de formulaire qui ne s'appliquent pas

L'attribut de formulaire suivant ne s'applique pas : Classe CSS.

Formats de date

Les services et les formulaires mobiles prennent en charge les formats de date disponibles pour l'unité business.

Les services et les formulaires mobiles prennent en charge les fonctions JavaScript personnalisées qui définissent la valeur et le format de la date.

Code JavaScript personnalisé

Important : Les applications mobiles permettent généralement d'accéder à davantage de données personnelles que les navigateurs Web sur une tablette, un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau. Les applications mobiles présentent également généralement davantage de problèmes de sécurité. Utilisez le code JavaScript personnalisé avec précaution dans les formulaires pour les services auxquels les utilisateurs accèdent à l'aide de dispositifs mobiles. Vérifiez que le code JavaScript personnalisé est fiable et sécurisé et respectez la confidentialité des données des utilisateurs.

Les formulaires mobiles ne prennent pas en charge les scripts JavaScript personnalisés qui utilisent les techniques suivantes :

- JQUERY
- Communication entre le formulaire et les éléments DOM Web de CA Service Catalog

Processus d'approbation

Lorsque les gestionnaires de demandes utilisent un dispositif mobile pour afficher les demandes en attente d'approbation dans leurs files d'attente, les champs et les formulaires suivants ne s'affichent pas dans les demandes :

- Champs permettant de spécifier des données par la saisie de texte ou la sélection d'une valeur
Les exemples incluent des champs permettant de spécifier un coût ou de sélectionner un centre de coûts ou un niveau de priorité.
- Champs ou formulaires qui incluent une condition
Par exemples, des conditions JavaScript qui masquent ou désactivent des champs ou des formulaires en fonction du statut de la demande.
- Formulaires complexes avec du code JavaScript personnalisé activé pendant le processus d'approbation

Lorsqu'un formulaire contient un élément ou un attribut qui ne s'applique pas aux dispositifs mobiles, un message d'avertissement s'affiche pour gestionnaire de demandes. Le message explique cette condition et conseille au gestionnaire de demandes d'afficher et de traiter la demande à l'aide d'un navigateur Web sur une tablette, un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau. Toutefois, le gestionnaire de demandes peut encore approuver ou rejeter la demande à l'aide d'un dispositif mobile. Il est donc recommandé de vérifier que les services mobiles ne contiennent *pas* d'éléments ou d'attributs non pris en charge.

Test des services et des formulaires

Testez les services et les formulaires pour vérifier qu'ils fonctionnent sur des dispositifs mobiles.

Procédez comme suit:

1. A partir des sites iTunes et Google Play Store, téléchargez l'application mobile et installez-la sur les dispositifs suivants. L'application mobile est nommée CA Service Management.
 - iPhone et iPad sous iOS 6.1x
 - Dispositifs mobiles exécutant Android 4.0x
2. Vérifiez que vos formulaires et services mobiles fonctionnent sur ces dispositifs.
Par exemple, vérifiez que les utilisateurs du catalogue peuvent parcourir le catalogue et soumettre des demandes. De même, vérifiez que les gestionnaires de demandes peuvent afficher, approuver et rejeter leurs demandes en attente d'approbation.

3. Le cas échéant, modifiez les formulaires et services mobiles pour qu'ils fonctionnent sur ces dispositifs. Pour cela, consultez les consignes et les informations sur les conditions requises fournies dans cet article.
4. Vérifiez que vous pouvez accéder aux services et les mettre à jour à partir de l'application mobile sur les téléphones iPhones et Android.

Notification pour les utilisateurs

Lorsque les services mobiles, y compris les formulaires, fonctionnent comme prévu, informez les utilisateurs pour qu'ils puissent installer et exécuter l'application mobile.

Procédez comme suit:

1. Fournissez les informations suivantes aux utilisateurs :
 - URL permettant d'*obtenir* l'application mobile (par exemple, iTunes App Store et Google Play Store)
 - Instructions spéciales concernant l'installation et l'exécution de l'application mobile
 - URL permettant l'*exécution* de l'application mobile
Utilisez la même URL que celle permettant d'exécuter CA Service Catalog à partir d'une tablette, d'un ordinateur portable ou d'un ordinateur de bureau.
 - [Fonctions basées sur les rôles](#) (page 425) pouvant être réalisées par les utilisateurs lors de leur accès à CA Service Catalog à partir de leurs dispositifs mobiles
2. Indiquez aux utilisateurs qu'ils peuvent utiliser les mêmes informations d'identification pour l'accès au navigateur et l'accès mobile.
3. Indiquez aux nouveaux utilisateurs de se connecter à CA Service Catalog à partir d'un navigateur sur une tablette, un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau, puis de changer leurs mots de passe *avant* d'utiliser un dispositif mobile pour se connecter au produit.

Chapitre 10: Localisation des services

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Localisation d'un service unique](#) (page 436)

[Localisation de plusieurs services](#) (page 451)

Localisation d'un service unique

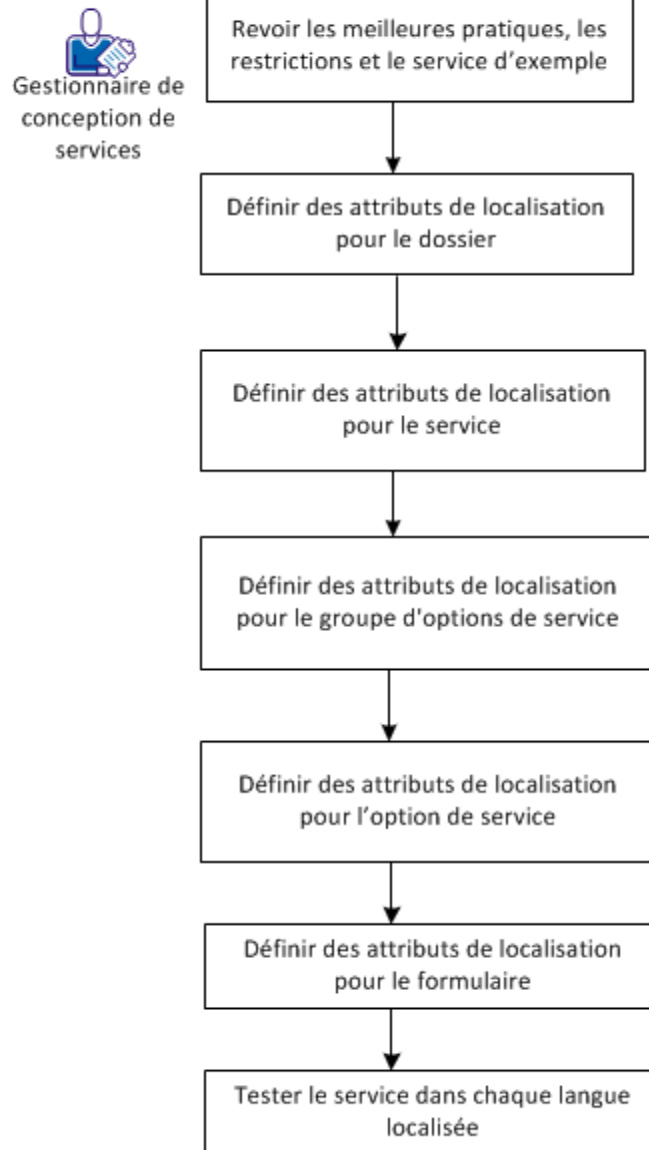
Les gestionnaires de conception de service peuvent préciser des attributs de localisation pour rendre un service unique disponible dans plusieurs langues. Le service s'affiche dans le catalogue avec des noms, des descriptions, des formulaires, etc. localisés. Cette fonctionnalité permet à une organisation multilingue de mettre à jour un service dans un catalogue unique pour *l'ensemble des langues* prises en charge. Il n'est *pas* nécessaire de disposer de plusieurs versions d'un service ni de plusieurs catalogues. Lorsque les utilisateurs accèdent au catalogue à l'aide d'un navigateur défini sur la langue locale, la plupart des éléments du service s'affichent dans la langue locale.

Par souci d'efficacité, localisez vos services *personnalisés uniquement*. CA Service Catalog localise automatiquement les services prédéfinis lorsque vous installez un pack linguistique pour une langue localisée. Par exemple, prenez en compte les services prédéfinis qui s'affichent en anglais lorsque vous installez CA Service Catalog. Après avoir installé le pack linguistique de langue française, ces services prédéfinis s'affichent en français dans le catalogue si vous avez défini la langue du navigateur sur le français.

Remarque : Pour localiser *plusieurs services*, reportez-vous au scénario *Localisation de plusieurs services*. Ce scénario figure dans le *Manuel d'administration* et sur <http://www.ca.com/worldwide>.

Remarque : Les gestionnaires de conception de service présentent généralement un ou plusieurs des rôles suivants dans CA Service Catalog : administrateur Service Delivery, gestionnaire de services, administrateur général de l'unité business et administrateur du catalogue.

Localiser un service unique



Pour créer un service unique, procédez comme suit :

1. Passez en revue les [recommandations et les remarques](#) (page 438) et [l'exemple de service](#) (page 440).
2. [Définissez les attributs de localisation pour le dossier](#) (page 441).
3. [Définissez les attributs de localisation pour le service](#) (page 442).
4. [Définissez les attributs de localisation pour le groupe d'options de service](#) (page 443).
5. [Définissez les attributs de localisation pour les options de service](#) (page 445).
6. [Définissez les attributs de localisation pour les formulaires](#) (page 447) inclus avec le service.
7. [Testez les services localisés](#) (page 450).

Recommandations et remarques spéciales relatives à la localisation d'un service unique

Les recommandations suivantes s'appliquent lorsque vous localisez un service unique :

- Avant de localiser des services et les objets associés suivants, vérifiez qu'ils sont bien exécutés dans la langue d'origine :
 - Groupes d'options de service
 - Options de service
 - Éléments d'option de service
 - Formulaires (le cas échéant)
 - dossiers
- Si vous mettez à jour ces objets dans la langue d'origine après les avoir localisés, mettez à jour les attributs de localisation en conséquence. Dans le cas contraire, votre catalogue pourrait contenir des services localisés et des objets associés que ne correspondent pas entièrement aux versions de la langue d'origine.
- Si vous copiez ou héritez un service qui inclut des attributs de localisation, celui-ci conserve les attributs de localisation du service d'origine.
- Définissez le service pour le rendre disponible dans le catalogue, tout comme vous définissez un service sans attributs de localisation.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition des services, reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Les restrictions suivantes s'appliquent lors de la localisation d'un service unique :

- Les champs s'affichent avec des noms localisés dans le catalogue uniquement. Dans tous les autres composants du produit, par exemple, dans Composant de catalogue, les champs s'affichent dans la langue d'origine.
- Les champs que vous localisez s'affichent dans la langue locale dans le catalogue. Un champ que vous n'avez pas localisé s'affiche dans la langue d'origine dans le catalogue.
- Vous pouvez définir *une* unité de devise (par exemple, des dollars) qui s'applique à *toutes* les langues locales.
- Vous pouvez localiser des attributs *uniquement* pour les langues dans lesquelles CA Service Catalog est localisé pour cette version. Au moment de la publication, ces langues sont le portugais brésilien, le français, l'anglais, l'allemand, l'italien, le japonais, le chinois simplifié et l'espagnol.

Exemple de service

Ce scénario utilise un exemple de service fictif nommé Nouvel ordinateur tablette à titre d'illustration. Servez-vous de cet exemple comme d'un modèle pour localiser vos services personnalisés.

Ce scénario suppose que le service, les dossiers, les groupes d'options de service et tous les autres éléments annexes sont déjà créés en anglais. Par conséquent, votre tâche principale dans ce scénario consiste à définir les attributs de localisation de ces éléments sur des valeurs propres aux langues. Ce scénario utilise l'espagnol, l'allemand et le japonais à titre d'illustration.

Nous partons de l'hypothèse que les éléments suivants sont déjà créés en anglais :

- Dossier : Nouveau matériel informatique
- Service : Nouvel ordinateur tablette
- Groupe d'options de service : Nouvel ordinateur tablette
- Options de service : Tablette standard et tablette Deluxe
- Éléments d'option de service
 - Élément de formulaire permettant à l'utilisateur de commander l'ordinateur tablette
 - Élément de texte qui fournit une description détaillée de l'ordinateur tablette standard
 - Élément de texte qui fournit une description détaillée de l'ordinateur tablette Deluxe

Icône de localisation

Vous cliquez sur l'icône de localisation d'un élément pour définir ses attributs de localisation. L'icône de localisation s'affiche généralement à la fin du champ ou du titre associé. Lorsque vous cliquez sur cette icône, la boîte de dialogue Valeurs de localisation s'affiche, comme indiquée dans les procédures relatives à ce scénario.

Vous pouvez également remplacer l'icône par défaut par une autre icône. Le chemin d'accès est `USM_HOME\view\webapps\usm\images\localization_16.png`.

USM_HOME est utilisé dans cette documentation comme convention de spécification du répertoire d'installation de CA Service Catalog en local. Pour les ordinateurs 32 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est `C:\Program Files\CA\Service Catalog`. Pour les ordinateurs 64 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est `C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog` pour les installations 32 bits ou `C:\Program Files\CA\Service Catalog` pour les installations 64 bits.

Définition des attributs de localisation pour le dossier

Définissez les attributs de localisation pour le dossier qui stocke l'[exemple de service](#) (page 440). Une fois définis, ces attributs s'affichent dans la langue locale lorsque les utilisateurs affichent le dossier dans le catalogue.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service. Développez les dossiers et ouvrez le dossier nommé *Nouveau matériel informatique*.

L'onglet Détails pour le dossier s'affiche.

2. Cliquez sur l'icône Localisation pour le champ Nom.

La boîte de dialogue Valeurs de localisation s'ouvre.

3. Indiquez le texte suivant pour les attributs de localisation pour le champ Nom :

- Pour l'espagnol : Nuevo hardware
- Pour l'allemand : Neue Computerhardware
- Pour le japonais : 新しいコンピュータ ハードウェア >

Remarque : Vous pouvez également indiquer le texte équivalent pour le champ Nom pour les autres langues qui sont répertoriées dans la boîte de dialogue Valeurs de localisation.

4. Enregistrez vos modifications, puis fermez la boîte de dialogue Valeurs de localisation.

5. Cliquez sur l'icône Localisation pour le champ Description. La description en anglais suit : *Acquire new computer hardware and set it up*.

La boîte de dialogue Valeurs de localisation s'ouvre.

6. Indiquez le texte suivant pour les attributs de localisation pour le champ Description :

- Pour l'espagnol : Adquirir nuevo hardware y configurarlo
- Pour l'allemand : Gewinnen Sie neue Computer-Hardware und richtete ihn auf
- Pour le japonais : 新しいコンピュータ ハードウェアを入手してセットアップします

7. Enregistrez vos modifications, puis fermez la boîte de dialogue Valeurs de localisation.

8. Enregistrez les modifications apportées au dossier.

Vous avez défini les attributs de localisation pour le dossier. Définissez ensuite les attributs de localisation pour le service.

Définition des attributs de localisation pour le service

Définissez les attributs de localisation pour [l'exemple de service](#) (page 440). Une fois définis, ces attributs s'affichent dans la langue locale lorsque les utilisateurs affichent le service dans le catalogue.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service. Développez les dossiers et ouvrez le dossier nommé *Nouveau matériel informatique*.
2. Ouvrez le service nommé *Nouvel ordinateur tablette*.
L'onglet Détails pour le service s'affiche.
3. Cliquez sur l'icône Localisation pour le champ Nom.
La boîte de dialogue Valeurs de localisation s'ouvre.
4. Indiquez le texte suivant pour les attributs de localisation pour le champ Nom. Lorsque vous avez terminé, enregistrez vos modifications et fermez la boîte de dialogue Valeurs de localisation.

- Pour l'espagnol : Nueva tableta
- Pour l'allemand : Neuer Tablet-PC
- Pour le japonais : 新しいコンピュータ ハードウェア

Remarque : Vous pouvez également indiquer le texte équivalent pour le champ Nom pour les autres langues qui sont répertoriées dans la boîte de dialogue Valeurs de localisation.

5. Cliquez sur l'icône Localisation pour le champ Description. La description en anglais suit : *Order new tablet computer with software, and accessories, including carrying case*.
La boîte de dialogue Valeurs de localisation s'ouvre.
6. Indiquez le texte suivant pour les attributs de localisation pour le champ Description. Lorsque vous avez terminé, enregistrez vos modifications et fermez la boîte de dialogue Valeurs de localisation.

- Pour l'espagnol : Solicitar una nueva tableta con software y accesorios, incluyendo la funda.tableta
- Pour l'allemand : Neuen Tablet-PC mit Software und Zubehör einschließlich Tasche bestellen
- Pour le japonais : ソフトウェアおよびアクセサリ（キャリーケースを含む）と共に新しいタブレットコンピュータを注文します

7. (Facultatif) Entrez et localisez le texte de présentation pour le service, comme suit :
 - a. Cliquez sur l'onglet Définition.
 - b. Cliquez sur l'icône Modifier sur la même ligne que le titre pour le nom de service.

La boîte de dialogue Présentation s'affiche.
 - c. Indiquez un texte de présentation explicite. Ce texte sert de description secondaire du service dans le catalogue. Ajoutez éventuellement des images, des icônes et des mises en surbrillance.
8. Cliquez sur l'icône Localisation, indiquez le texte de présentation localisé dans la boîte de dialogue Valeurs de localisation, puis enregistrez vos modifications.

La boîte de dialogue Valeurs de localisation se ferme lorsque vous enregistrez vos modifications.
9. Enregistrez les modifications apportées dans la boîte de dialogue Présentation.

La boîte de dialogue Présentation se ferme lorsque vous enregistrez vos modifications.

Vous avez défini les attributs de localisation pour le service. Ensuite, définissez les éléments de localisation pour son groupe d'options de service, ses options de service et ses éléments d'option de service, y compris les formulaires.

Définition des attributs de localisation pour le groupe d'options de service

Définissez les attributs de localisation pour le groupe d'options de service de [l'exemple de service](#) (page 440). Une fois définis, ces attributs s'affichent dans la langue locale lorsque les utilisateurs affichent le groupe d'options de service dans le catalogue.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service. Cliquez sur l'onglet Groupes d'options.
2. Ouvrez le groupe d'options de service nommé *Nouvel ordinateur tablette*.

L'onglet Détails du nouveau groupe d'options de service apparaît.
3. Cliquez sur l'icône Localisation pour le champ Nom.

La boîte de dialogue Valeurs de localisation s'ouvre.

- Indiquez le texte suivant pour les attributs de localisation pour le champ Nom. Lorsque vous avez terminé, enregistrez vos modifications et fermez la boîte de dialogue Valeurs de localisation.

- Pour l'espagnol : Nueva tableta
- Pour l'allemand : Neuer Tablet-PC
- Pour le japonais : 新しいタブレット コンピュータ

Remarque : Vous pouvez également indiquer le texte équivalent pour le champ Nom pour les autres langues qui sont répertoriées dans la boîte de dialogue Valeurs de localisation.

- Cliquez sur l'icône Localisation pour le champ Description. La description en anglais suit : *Order new tablet computer with software and accessories.* (Commandez un nouvel ordinateur tablette avec des logiciels et des accessoires)

La boîte de dialogue Valeurs de localisation s'ouvre.

- Indiquez le texte suivant pour les attributs de localisation pour le champ Description. Lorsque vous avez terminé, enregistrez vos modifications et fermez la boîte de dialogue Valeurs de localisation.

- Pour l'espagnol : Solicitar una nueva tableta con software y accesorios
- Pour l'allemand : Neuen Tablet-PC mit Software und Zubehör bestellen
- Pour le japonais : ソフトウェアおよびアクセサリと共に 新しいタブレット コンピュータを注文します

- Enregistrez les modifications que vous avez apportées au groupe d'options de service et exécutez l'une des actions suivantes :

- Poursuivez ce scénario en [définissant les attributs de localisation pour les options de service](#) (page 445).
- Arrêtez-vous maintenant et reprenez ce scénario plus tard.

Vous avez défini les attributs de localisation pour le groupe d'options de service. Ensuite, définissez les éléments de localisation pour ses options de service et ses éléments d'option de service, y compris les formulaires.

Définition des attributs de localisation pour les options de service

Définissez les attributs de localisation pour les options de service. Une fois définis, ces attributs s'affichent dans la langue locale lorsque les utilisateurs affichent les options de service dans le catalogue. Dans ce scénario, les options de service sont les modèles d'ordinateurs tablette disponibles à la commande auprès des utilisateurs.

Procédez comme suit:

1. Si nécessaire, effectuez les actions suivantes pour accéder au groupe d'options de service appelé *Ordinateur tablette standard*. Si vous y accédez déjà, passez à l'étape suivante.

- a. Cliquez sur Catalogue, Offres de service, Groupes d'options de service, puis cliquez sur le groupe d'options de service.

L'onglet Détails de ce groupe d'options de service apparaît.

- b. Cliquez sur l'onglet Définition.

Les options de service de ce groupe d'options de service s'affichent.

2. Modifiez l'option de service intitulée *Nouvel ordinateur tablette*.

L'onglet Détails de cette option de service apparaît.

3. Cliquez sur l'icône Localisation pour le champ Nom.

La boîte de dialogue Valeurs de localisation s'ouvre.

4. Indiquez le texte suivant pour les attributs de localisation pour le champ Nom :

- Pour l'espagnol : *Tableta estándar*
- Pour l'allemand : *Standard-Tablet-PC*
- Pour le japonais : *標準タブレットコンピュータ*

Remarque : Vous pouvez également indiquer le texte équivalent pour le champ Nom pour les autres langues qui sont répertoriées dans la boîte de dialogue Valeurs de localisation.

5. Enregistrez vos modifications, puis fermez la boîte de dialogue Valeurs de localisation.

6. Cliquez sur l'icône Localisation pour le champ Description. La description suit :

Commandez un nouvel ordinateur tablette avec logiciels et accessoires, y compris sa mallette de transport.

Estimation : Une semaine de délai pour exécuter la demande

La boîte de dialogue Valeurs de localisation s'ouvre.

7. Indiquez le texte suivant pour les attributs de localisation pour le champ Description :

Remarque : Pour chaque langue, le champ Description inclut plusieurs options relatives au texte riche, y compris des images, des liens, des couleurs, du formatage et des mises en surbrillance. Pour plus d'informations, cliquez sur les icônes de la barre d'outils. Vous pouvez également utiliser ces options pour des langues quelconque, y compris toutes les langues indiquées dans la boîte de dialogue Valeurs de localisation.

- Pour l'espagnol :

Solicitar una nueva tableta con software y accesorios, incluyendo la funda.

Tiempo estimado: una semana para completar la solicitud

- Pour l'allemand :

Neuen Tablet-PC mit Software und Zubehör einschließlich Tasche bestellen

Geschätzte Dauer bis zum Abschluss des Request: Eine Woche

- Pour le japonais :

ソフトウェアおよびアクセサリ（キヤリーケースを含む）と共に新しいタブレットコンピュータを注文します

見積り：リクエスト完了まで1週間

Remarque : Si un élément d'option de service inclut un champ Texte d'affichage, vous pouvez le localiser en cliquant sur son icône Localisation. Quelques exemples : champs Texte d'affichage pour des formulaires, des contrats CA Business Service Insight, des régularisations et des chaînes de texte supplémentaires. Si une portion du texte anglais contient surtout des spécifications techniques et des noms de société, décidez de la laisser en anglais ou non. Par exemple, décidez de laisser en anglais ou non le texte suivant concernant l'ordinateur tablette : *Intel Core i5, 4GB RAM, Mobile Intel® QM67 Express Chipset, 512 MB NVIDIA Graphics processor* (Intel Core i5, RAM 4 Go, Mobile Intel® QM67 Express Chipset, processeur NVIDIA Graphics 512 Mo). Ce texte pourrait s'afficher dans le champ Chaînes comme texte descriptif supplémentaire.

8. Répétez les étapes précédentes pour l'option de service intitulée Ordinateur tablette Deluxe.
9. Enregistrez les modifications que vous avez apportées à l'option de service et exécutez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur Revenir au groupe d'options de service.

Vous revenez au groupe d'options de service, qui inclut maintenant les options de service mises à jour. Vous pouvez continuer ce scénario plus tard.

- [Définissez les attributs de localisation pour les formulaires](#) (page 447).

Vous avez mis à jour les options de service pour les ordinateurs tablette standard et deluxe pour les langues de localisation.

Définition des attributs de localisation pour les formulaires

Ce service ne requiert *pas* de formulaire personnalisé. Toutefois, vous pouvez éventuellement créer un formulaire personnalisé pour, par exemple, indiquer une justification de la demande ou pour fournir plus de données. Vous utilisez le concepteur de formulaires pour créer et localiser des formulaires personnalisés : vous pouvez localiser les noms d'éléments et d'attributs sélectionnés dans des formulaires, à l'aide de l'Editeur pour la localisation.

Remarque : Tout comme d'autres services matériels et logiciels, ce service de commande d'ordinateur tablette ne requiert *pas* de formulaire personnalisé. En général, ces services exigent uniquement des utilisateurs qu'ils sélectionnent les options de service souhaitées et qu'ils renseignent les formulaires système qui accompagnent automatiquement toutes les demandes. Les formulaires système localisés sont appliqués *automatiquement* lors de l'installation du pack linguistique CA Service Catalog pour votre langue. Les formulaires du système incluent les champs correspondant au Nom, à l'ID de l'utilisateur, à la priorité, à la date requise, etc.

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez le nom du formulaire dans l'arborescence des composants, puis cliquez sur le bouton Localiser.

La boîte de dialogue Editeur pour la localisation s'affiche.

2. Sélectionnez une langue dans la liste déroulante Langue.

L'Editeur pour la localisation affiche les éléments par ordre d'apparition sur le formulaire.

3. Pour chaque élément de l'Editeur pour la localisation, comme les champs de texte et les groupes de boutons radio, indiquez des valeurs locales pour les attributs suivants, le cas échéant. Certains attributs ne s'appliquent pas à tous les éléments. Lorsqu'un attribut ne s'applique pas à un élément, il est ignoré. *Seuls* ces attributs peuvent être localisés.

Texte vide

Fournit une description plus détaillée d'un champ pour l'utilisateur.

Lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire, la valeur spécifiée pour cet attribut s'affiche dans le champ. Ce texte disparaît lorsque l'utilisateur commence à saisir une valeur dans ce champ. Exemple de valeur pour un champ de mot de passe :

AAbb1234

Pour aider l'utilisateur, vous pouvez également utiliser les attributs Texte vide, Astuce et Info-bulle ensemble.

Indice

Indique le texte permettant d'aider des utilisateurs à remplir le champ correctement. Ce texte s'affiche *toujours* sous le champ, quelle que soit la position de la souris.

Par exemple, pour un champ de mot de passe, vous pouvez indiquer l'astuce suivante : "Les mots de passe doivent contenir entre six et huit caractères et inclure à la fois des lettres et des chiffres".

Etiquette

Nom de l'élément : ce texte sert de nom de champ lorsque l'utilisateur affiche le formulaire dans une demande. Par exemple, vous pouvez indiquer les informations Nom, Adresse, Ville ou Etat.

Modèle de message

S'applique *uniquement* aux champs de texte et aux zones de texte et seulement lorsque l'[attribut HTML](#) (page 322) pattern est aussi utilisé.

Indique un message d'erreur qui s'affichera lorsque les données saisies par l'utilisateur sont en violation avec l'attribut de *schéma*.

Dans la valeur de cet attribut, spécifiez des [expressions régulières pour valider des données numériques et d'adresse](#) (page 388). Ces données incluent des numéros de carte de crédit, de sécurité sociale et de téléphone, ainsi que des adresses électroniques et IP.

Remarque : Pour plus d'informations sur les messages de schéma et les autres attributs de formulaires que vous pouvez localiser, reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Info-bulle

Indique le texte de l'info-bulle, le cas échéant. Seuls certains éléments utilisent cet attribut.

Valeur

Indique la valeur de l'élément ; ce texte sert de valeur de champ par défaut lorsque l'utilisateur affiche le formulaire dans une demande.

Par exemple, vous pouvez laisser la valeur vide pour un élément dont le nom (étiquette) est Nom ou Adresse, car chaque utilisateur doit spécifier une valeur personnalisée.

Après avoir saisi une valeur localisée, cliquez sur Enregistrer.

Par exemple, vous avez créé le formulaire en anglais et vous le localisez en allemand. Dans ce cas, utilisez les spécifications figurant dans la table suivante pour indiquer les étiquettes d'un groupe sélectionné et ses options. La première entrée correspond au nom du groupe et les entrées restantes, à ses options.

Etiquette	Valeur par défaut	Valeur locale
Peripheral Device	Peripheral Device	Peripherie-Geräte
external disk drive	external disk drive	externe Festplatte
speakers	speakers	Lautsprecher
webcam	webcam	Webcam

Remarque : Lorsque vous modifiez le formulaire dans le concepteur de formulaires, vous voyez uniquement les noms et les valeurs localisés lorsque vous utilisez l'éditeur pour la localisation.. Toutefois, lorsqu'un formulaire localisé est utilisé dans une demande, il affiche toutes les valeurs localisées. S'il n'y en a pas, le formulaire affiche les valeurs par défaut correspondant au nom du formulaire, au nom des éléments et aux attributs sélectionnés.

4. Poursuivez la spécification de valeurs locales d'attributs, tel qu'indiqué dans les étapes précédentes, autant de fois que nécessaire.
5. Pour fermer l'Editeur pour la localisation, cliquez sur le X dans le coin supérieur droit.
6. Définissez la langue appropriée pour votre navigateur Web, puis testez le formulaire dans un service. Vérifiez que les valeurs localisées s'affichent correctement pour chaque langue localisée. Corrigez les erreurs si nécessaire.

Vous avez défini les attributs de localisation pour les formulaires.

Test des services localisés

Testez les services localisés pour vérifier qu'ils s'affichent comme prévu dans le catalogue.

Procédez comme suit:

1. Définissez votre navigateur Web dans la langue localisée, puis accédez aux services localisés dans le catalogue.
2. Vérifiez que les éléments localisés et les attributs s'affichent correctement dans les dossiers et les services, y compris les formulaires.
3. Corrigez les erreurs si nécessaire. De plus, si nécessaire, synchronisez les modifications entre la langue d'origine et les attributs de localisation.

Vous avez testé les services localisés pour vérifier qu'ils s'affichent comme prévu dans le catalogue.

Localisation de plusieurs services

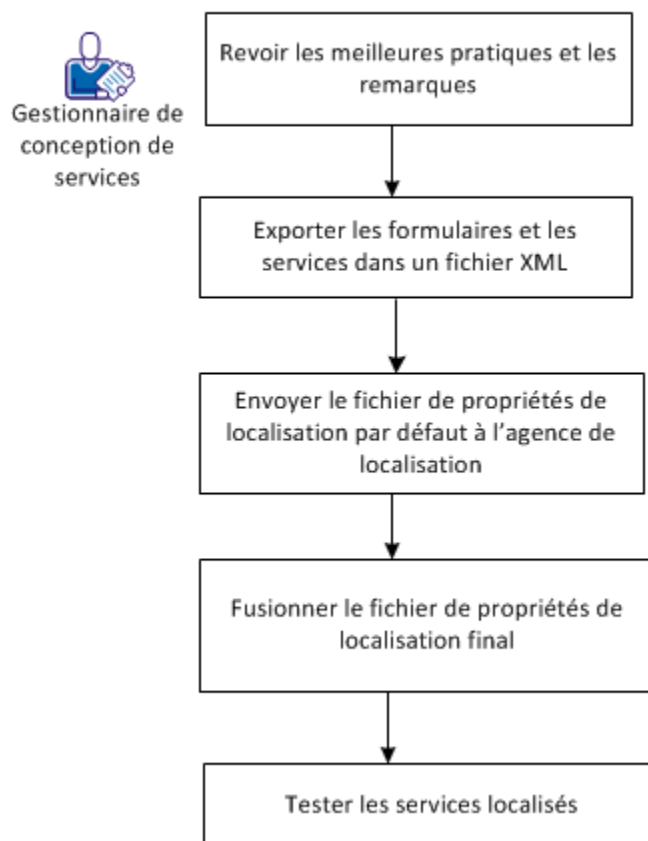
Les gestionnaires de conception de service peuvent localiser plusieurs offres de service (services), y compris des formulaires, pour les rendre disponibles en plusieurs langues dans le catalogue. Vous utilisez des commandes ixutil, un fichier de propriétés de localisation et une agence de localisation. Ce processus permet à une organisation multilingue de mettre à jour un service dans un catalogue unique pour *l'ensemble des langues* prises en charge. Il n'est *pas* nécessaire de disposer de plusieurs versions d'un service ni de plusieurs catalogues. Lorsque les utilisateurs accèdent au catalogue à l'aide d'un navigateur défini sur la langue locale, la plupart des éléments du service s'affichent dans la langue locale.

Par souci d'efficacité, localisez vos services *personnalisés uniquement*. CA Service Catalog localise automatiquement les services prédéfinis lorsque vous installez un pack linguistique pour une langue localisée. Par exemple, prenez en compte les services prédéfinis qui s'affichent en anglais lorsque vous installez CA Service Catalog. Après avoir installé le pack linguistique de langue française, ces services prédéfinis s'affichent en français dans le catalogue si vous avez défini la langue du navigateur sur le français.

Remarque : Pour localiser un *seul* service, reportez-vous au scénario *Localisation d'un seul service*. Ce scénario figure dans le *Manuel d'administration* et sur <http://www.ca.com/worldwide>.

Remarque : Les gestionnaires de conception de service présentent généralement un ou plusieurs des rôles suivants dans CA Service Catalog : administrateur Service Delivery, gestionnaire de services, administrateur général de l'unité business et administrateur du catalogue.

Localiser plusieurs services



Pour personnaliser un service pour plusieurs langues, procédez comme suit :

1. Passez en revue les [recommandations et les remarques](#) (page 453).
2. [Exportez les services et les formulaires dans un fichier XML](#) (page 454).
Cette exportation crée le fichier XML ainsi qu'un fichier de propriétés de localisation par défaut.
3. [Envoyez le fichier de propriétés de localisation par défaut à l'agence de localisation](#) (page 458).
L'agence complète le fichier de propriétés de localisation par défaut par des attributs de localisation supplémentaires pour les langues demandées.
4. [Fusionnez les fichiers de propriétés de localisation terminés](#) (page 458).
5. [Testez les services localisés](#) (page 450).

Recommandations et remarques

Les recommandations suivantes s'appliquent lorsque vous localisez plusieurs services :

- Avant de localiser des services et les objets associés suivants, vérifiez qu'ils sont bien exécutés dans la langue d'origine :
 - Groupes d'options de service
 - Options de service
 - Éléments d'option de service
 - Formulaires (le cas échéant)
 - dossiers
- Après avoir [exporté ces objets dans un fichier XML](#), (page 454) ne les mettez *pas* à jour dans la langue d'origine, sauf pour des mises à jour critiques. Dans le cas contraire, votre catalogue pourrait contenir des services localisés et des objets associés que ne correspondent pas entièrement aux versions de la langue d'origine. Lorsque vous [fusionnez les fichiers de propriétés de localisation terminés](#) (page 458) envoyés par l'agence de localisation, tous les objets existants portant des ID identiques sont écrasés. Ainsi, toutes les modifications que vous avez apportées à ces objets à l'aide de l'interface utilisateur sont également écrasées.
Important : Si vous effectuez des mises à jour critiques sur ces objets alors que vous attendez le fichier terminé, réappliquez ces mises à jour immédiatement après la fusion du fichier terminé.
- Si vous avez un grand nombre de services, envisagez de localiser vos services petit à petit, plutôt que tous les services simultanément. Par exemple, pensez à localiser les services d'une unité business ou d'un dossier à la fois.

Tenez compte de ces points importants :

- Si vous copiez ou héritez un service qui inclut des attributs de localisation, celui-ci conserve les attributs de localisation du service d'origine.
- Définissez le service pour le rendre disponible dans le catalogue, tout comme vous définissez un service sans attributs de localisation.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition des services, reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Les remarques suivantes s'appliquent lorsque vous localisez plusieurs services :

- Les champs s'affichent avec des attributs localisés dans le catalogue uniquement. Dans tous les autres composants du produit, par exemple, dans Composant de catalogue, les champs s'affichent dans la langue d'origine.
- Vous pouvez définir *une* unité de devise (par exemple, des dollars) qui s'applique à *toutes* les langues locales.
- Vous pouvez localiser des attributs *uniquement* pour les langues dans lesquelles CA Service Catalog est localisé pour cette version. Au moment de la publication, ces langues sont le portugais brésilien, le français, l'anglais, l'allemand, l'italien, le japonais, le chinois simplifié et l'espagnol.

Exportation des services et des formulaires dans un fichier XML

Exportez dans un fichier XML les services et les formulaires à localiser. Cette exportation crée le fichier XML ainsi qu'un fichier de propriétés de localisation par défaut. Le fichier de propriétés de localisation par défaut inclut les attributs (par exemple, noms et descriptions) des objets exportés, pour la langue (d'origine) par défaut *uniquement*.

Procédez comme suit:

1. Ouvrez une invite de commande CA Service Catalog.
2. Accédez au dossier `USM_HOME\scripts`.

USM_HOME est utilisé dans cette documentation comme convention de spécification du répertoire d'installation de CA Service Catalog en local. Pour les ordinateurs 32 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est `C:\Program Files\CA\Service Catalog`. Pour les ordinateurs 64 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est `C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog` pour les installations 32 bits ou `C:\Program Files\CA\Service Catalog` pour les installations 64 bits.

3. Passez en revue les deux étapes suivantes, puis réalisez celle qui se plie le mieux à votre contexte. Suivez l'une de ces deux étapes, mais non les deux. Suivez les instructions ci-dessous :
 - Etape 4 – Vous avez accès au système de catalogues et vous travaillez individuellement. Vous entrez une commande permettant d'exporter des services et des données associées dans un fichier XML. Cette commande extrait également les chaînes traduisibles par défaut du fichier XML vers un fichier de propriétés de localisation par défaut.
 - Etape 5 – Il se peut que vous n'ayez pas accès au système de catalogues et vous êtes susceptible de travailler dans une équipe de deux ou plus. La première personne ou la première équipe exporte les services, éventuellement les formulaires, vers un ou plusieurs fichiers XML. La deuxième personne ou la deuxième équipe reçoit le ou les fichiers XML. Pour chaque fichier, les chaînes traduisibles par défaut sont extraites dans un fichier de propriétés de localisation par défaut.

4. Exportez tous les services et formulaires à localiser dans un fichier XML.

Vous pouvez également inclure tous les services ou limiter le périmètre, par exemple, aux services situés dans une unité business ou dans un dossier particulier. Le fichier XML inclut tous les services indiqués et les objets qui les comprennent. Ces objets incluent des groupes d'options de service, des options de service et des éléments d'option de service.

Incluez des formulaires lors de l'exportation de services, sauf si vous voulez en exclure les formulaires.

Pour exporter des services *avec des* formulaires, utilisez la commande suivante :

```
ixutil export service -f filename.xml -include_forms -include_translation  
object-specific parameters
```

Pour exporter des services *uniquement*, utilisez la commande suivante :

```
ixutil export service -f filename.xml -include_translation object-specific  
parameters
```

filename.xml

Indique un nom intuitif de votre choix pour les objets exportés. Par exemple, UniteBusiness12.xml, DossierServicesIT.xml, UBFinance.xml et tout autre nom explicite pour votre organisation.

Entourez le nom *filename.xml* par des guillemets s'il contient un ou plusieurs espaces.

-include_translation

Crée un fichier de propriétés de localisation par défaut.

Remarque : Ce fichier contient les paramètres de localisation par défaut. Vous envoyez ce fichier à l'agence de localisation, qui fournit les attributs propres à la langue et qui finalise le fichier.

Le nom de fichier est *xml-filename_default.properties*. Par exemple, si vous nommez le fichier XML ServicesPersonnel.xml, le nom de ce fichier est ServicesPersonnel_default.properties.

Paramètres propres à un objet

Indique les paramètres d'un objet spécifique, par exemple une unité business ou un dossier, comme illustré dans les exemples qui suivent cette procédure.

5. Les étapes suivantes doivent être réalisées par la première personne ou équipe responsable :
 - a. Exportez les services vers un ou plusieurs fichiers XML, à l'aide de la commande suivante. Utilisez les instructions indiquées à l'étape précédente pour déterminer s'il faut inclure tous les services ou limiter le périmètre. Utilisez également ces directives pour déterminer s'il faut inclure des formulaires (-include forms) ou les ignorer.

```
ixutil export service -f filename.xml -include_forms object-specific parameters
```

- b. Fournissez le ou les fichiers XML à la deuxième personne ou équipe.
6. Les étapes suivantes doivent être réalisées par la deuxième personne ou équipe responsable :
 - a. Réceptionnez le ou les fichiers XML.
 - b. Extrayez les chaînes traduisibles par défaut de chaque fichier XML dans un fichier de propriétés de localisation par défaut. Utilisez la commande suivante :

```
ixutil export service -f filename.xml -extract_translation
```

Exemples

Ces exemples de commande illustrent l'exportation de services, avec ou sans formulaires, à l'aide d'une commande unique, comme expliqué à l'étape 4 de la procédure précédente. Toutes les opérations à commande unique doivent préciser l'option -include_translation afin de créer le fichier de propriétés de localisation. Si vous utilisez deux équipes et deux commandes, comme expliqué à l'étape 4 de la procédure précédente, utilisez ces exemples qui vous aideront à créer votre première commande d'exportation.

La commande suivante exporte l'ensemble des services et des formulaires dans le catalogue :

```
ixutil export service -f AllServicesAndForms.xml -include_forms -include_translation
```

Cette commande crée le fichier AllServicesAndForms.xml et le fichier AllServicesAndForms_default.properties.

La commande suivante exporte tous les services dans l'unité business nommée SaoPaulo25, et n'inclut pas de formulaires :

```
ixutil export service -f SaoPaulo25.xml -domain "SaoPaulo25" -include_translation
```

Cette commande crée le fichier SaoPaulo25.xml et le fichier SaoPaulo25_default.properties.

La commande suivante exporte les services et les formulaires dans le Dossier nommé Dossier 1 dans l'unité business nommée CA :

```
ixutil export service -f CA-Folder1.xml -folder "Dossier 1" -domain "CA"
-include_forms -include_translation
```

Cette commande crée le fichier CA-Folder1.xml et le fichier CA-Folder1_default.properties.

Remarque : Pour des informations détaillées sur l'utilisation d'ixutil, reportez-vous au *Manuel de référence*.

Exemple de sortie :

Voici un exemple de section de fichier XML exporté. Observez le paramètre <locale_attributes>.

```
<?xml version="1.0" ?>
<xml>
  <offering>
    <name>Service 1</name>
    <domain>CA</domain>
    <status>AVAILABLE</status>
    <date_created>19/04/2002 04:01:00</date_created>
    <date_available>19/04/2002 04:01:00</date_available>
    <locale_attributes><object_type><![CDATA[1]]></object_type><object_id><![CDATA[10001]]></object_id><locale><![CDATA[jp_JP]]></locale><name><![CDATA[offering_name]]></name><value><![CDATA[Translated String]]></value></locale_attributes></offering>
</code>X</code>
```

Envoi du fichier de propriétés de localisation par défaut à l'agence de localisation

Envoyez le fichier de propriétés de localisation par défaut à une agence de localisation. L'agence complète le fichier de propriétés de localisation par défaut par des attributs de localisation supplémentaires pour les langues demandées.

Procédez comme suit:

1. Envoyez le fichier de propriétés de localisation par défaut à l'agence de localisation.
2. Indiquez à l'agence les langues dont vous avez besoin. Chargez l'agence de fournir un nouveau fichier de propriétés pour chaque langue requise, à l'aide de ces conventions d'attribution de nom de fichier :
 - Portugais brésilien : *filename_pt_BR.properties*
 - Français : *filename_fr_FR.properties*
 - Anglais : *filename_en_US.properties*
 - Allemand : *filename_de_DE.properties*
 - Japonais : *filename_ja_JP.properties*
 - Italien : *filename_it_IT.properties*
 - Chinois simplifié : *filename_zh_CN.properties*
 - Espagnol : *filename_sp_SP.properties*

Important : Chargez l'agence d'enregistrer **chaque** fichier avec l'encodage UTF-8. Ce codage est requis pour le bon fonctionnement du fichier.

Vous avez envoyé le fichier de propriétés de localisation par défaut à une agence de localisation.

Fusion des fichiers de propriétés de localisation terminés

Lorsque l'agence de localisation renvoie le fichier de propriétés de localisation terminé pour chaque langue, vous fusionnez ces fichiers dans le catalogue. Après la fusion, les utilisateurs du catalogue peuvent accéder aux services dans les langues localisées.

Procédez comme suit:

1. Passez en revue chaque fichier de propriétés de localisation terminé que l'agence de localisation vous a renvoyé. Vérifiez que les attributs de localisation s'affichent pour les services et les formulaires (le cas échéant) dans les langues requises.

2. Copiez les fichiers de propriétés de localisation terminés dans le même dossier que le fichier XML que vous avez [exporté](#) (page 454) initialement.

Important : Ce fichier XML ainsi que les fichiers de propriétés *doivent* résider dans le même dossier. Dans le cas contraire, la fusion n'a pas lieu.

3. Ouvrez une invite de commande CA Service Catalog et naviguez au dossier `USM_HOME\scripts`.

4. Passez en revue les deux étapes suivantes, puis réalisez celle qui se plie le mieux à votre contexte. Suivez l'une de ces deux étapes, mais non les deux. Suivez les instructions ci-dessous :
 - Etape 5
Vous avez accès au système de catalogues et vous travaillez de manière individuelle. Vous entrez une commande permettant d'importer les fichiers de propriétés de localisation terminés dans un fichier XML. Cette commande importe également le fichier XML mis à jour dans le Système de catalogues.
 - Etape 6
Il se peut que vous n'ayez pas accès au système de catalogues et vous êtes susceptible de travailler dans une équipe d'au moins deux personnes. La première personne ou équipe importe les fichiers de propriétés de localisation terminés dans un ou plusieurs fichiers XML. La deuxième personne ou la deuxième équipe reçoit le ou les fichiers XML. Elles importent chaque fichier XML mis à jour dans le système de catalogues.
5. Fusionnez les fichiers de propriétés de localisation terminés dans le système de catalogues, à l'aide de la commande d'importation `ixutil`. Indiquez les services uniquement ou bien les services et les formulaires, en fonction des objets que vous avez exportés dans le fichier XML.

Pour importer des services *avec des* formulaires, utilisez la commande suivante :

```
ixutil import service -f filename.xml -include_translation -include_forms  
object-specific parameters
```

Pour importer des services *uniquement*, utilisez la commande suivante :

```
ixutil import service -f filename.xml -include_translation object-specific  
parameters
```

filename.xml

Indique le nom du fichier XML que vous avez exporté initialement.

Entourez le nom *filename.xml* par des guillemets s'il contient un ou plusieurs espaces.

Remarque : Si un problème se produit pendant l'importation, indiquez le chemin d'accès complet. Entourez le nom du chemin d'accès complet par des guillemets s'il contient un ou plusieurs espaces.

-include_translation

Fusionne les attributs de localisation à partir des fichiers de propriétés de localisation terminés dans le fichier XML exporté. Insère également les objets de ce fichier XML dans le système de catalogues.

Paramètres propres à un objet

Indique les paramètres d'un objet spécifique, par exemple une unité business ou un formulaire, comme illustré dans les exemples qui suivent.

Cette commande fusionne les attributs de localisation terminés à partir des fichiers de propriétés de localisation dans les objets correspondants dans le fichier XML. Ensuite, la commande insère ces objets dans le système de catalogues. Les objets mis à jour à partir du fichier XML écrasent tout objet existant portant le même ID dans le système.

6. Les étapes suivantes doivent être réalisées par la première personne ou équipe responsable :

- a. Importe les fichiers de propriétés de localisation terminés en un ou plusieurs fichiers XML, à l'aide de la commande suivante.

```
ixutil import service -f filename.xml -merge_translation
```

-merge_translation

Fusionne les attributs de localisation à partir des fichiers de propriétés de localisation terminés dans le fichier XML exporté.

- b. Fournissez le ou les fichiers XML à la deuxième personne ou équipe.

7. Les étapes suivantes doivent être réalisées par la deuxième personne ou équipe responsable :

- a. Réceptionnez le ou les fichiers XML.
- b. Importez chaque fichier XML mis à jour dans le système de catalogues. Utilisez la commande suivante. Utilisez les instructions indiquées à l'étape 5 pour déterminer s'il faut inclure tous les services ou limiter le périmètre. Utilisez également ces directives pour déterminer s'il faut inclure des formulaires (-include forms) ou les ignorer.

```
ixutil import -f filename.xml -include_forms object-specific parameters
```

Exemples

Ces exemples illustrent l'importation de services, avec ou sans formulaires, à l'aide d'une commande unique, comme expliqué à l'étape 5 de la procédure précédente. Si vous utilisez deux équipes et deux commandes, comme expliqué à l'étape 6 de la procédure précédente, utilisez ces exemples qui vous aideront à créer votre première commande d'importation.

La commande suivante importe tous les services et tous les formulaires à partir du fichier AllServicesAndForms.xml dans le catalogue :

```
ixutil import service -f AllServicesAndForms.xml -include_translation -include_forms
```

La commande suivante importe tous les services (sans les formulaires) du fichier SaoPaulo25.xml dans l'unité business nommée Sao_Paulo25 :

```
ixutil import service -f LocalizationSaoPaulo25.xml -include_translation -domain "Sao_Paulo25"
```

Remarque : Pour des informations détaillées sur l'utilisation d'ixutil, reportez-vous au *Manuel de référence*.

Test des services localisés

Testez les services localisés pour vérifier qu'ils s'affichent comme prévu dans le catalogue.

Procédez comme suit:

1. Définissez votre navigateur Web dans la langue localisée, puis accédez aux services localisés dans le catalogue.
2. Vérifiez que les éléments localisés et les attributs s'affichent correctement dans les dossiers et les services, y compris les formulaires.
3. Corrigez les erreurs si nécessaire. De plus, si nécessaire, synchronisez les modifications entre la langue d'origine et les attributs de localisation.

Vous avez testé les services localisés pour vérifier qu'ils s'affichent comme prévu dans le catalogue.

Chapitre 11: Modules d'extension de l'API

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Présentation de modules d'extension de l'API](#) (page 463)

[Création et utilisation de modules d'extension de l'API pour des formulaires](#) (page 464)

[Création et utilisation de modules d'extension de l'API pour des politiques](#) (page 469)

Présentation de modules d'extension de l'API

Les modules d'extension de l'API peuvent interroger la MDB ou une autre source de données et renvoyer le nombre d'objets qui répondent aux critères spécifiés. Vous pouvez créer vos propres modules d'extension de l'API, ou copier et modifier les modules d'extension prédéfinis selon vos besoins. Dans les deux cas, vous devez remplir les conditions préalables et compiler les modules d'extension *avant* de les utiliser.

Les modules d'extension de l'API sont déployés sous forme de fichiers .jar dans le répertoire de modules d'extension du magasin de fichiers. Ils s'exécutent dans la même instance d'ordinateur virtuel Java que CA Service Catalog.

L'administrateur réseau, le responsable des prestations de service et le programmeur Java collaborent pour élaborer des modules d'extension de l'API pour les politiques et les formulaires.

- Ils élaborent des modules d'extension d'API qui chargent les données de façon dynamique dans les champs Concepteur de formulaires suivants :
 - [Boîtes et options de sélection](#) (page 305)
 - [Listes doubles](#) (page 303)
 - [Tables dynamiques](#) (page 309)

Lorsqu'un utilisateur remplit un formulaire lors d'une demande de service, l'objet de données de rapport remplit le champ spécifié avec des options que l'utilisateur doit sélectionner. Par exemple, lorsqu'un utilisateur remplit un formulaire pour réserver un ordinateur virtuel, l'objet de données de rapport remplit la liste d'ordinateurs disponibles. De plus, vous pouvez créer d'autres objets de données de rapport pour remplir des champs connexes, par exemple, des options pour le RAM et l'espace disque.

- L'administrateur réseau, le responsable des prestations de service et le programmeur Java collaborent pour élaborer des modules d'extension de l'API qui chargent des données de façon dynamique pour spécifier les approbateurs (destinataires) des demandes : Lorsque vous [créez des politiques](#) (page 598), vous pouvez spécifier un module d'extension au lieu de spécifier manuellement les destinataires, à l'aide du [générateur d'actions](#) (page 657).

Création et utilisation de modules d'extension de l'API pour des formulaires

Pour créer et utiliser un module d'extension de l'API pour un formulaire, procédez comme suit :

1. Définissez le but du module d'extension ; par exemple, pour remplir un champ de sélection avec des salles de réunion qu'un utilisateur peut réserver pour une certaine période. Les options de salle de réunion incluent également des projecteurs, des unités de vidéoconférence, des microphones, etc.
2. Remplissez les conditions préalables. et être en mesure d'effectuer les actions suivantes de manière efficace :
 - Programme Java
 - Création de formulaires à l'aide du concepteur de formulaires
 - Dans les formulaires du concepteur de formulaires, créez les champs suivants :
 - Champs à sélection unique, à sélection multiple et de listes doubles
 - Champs de tables dynamiques
3. Consultez la Documentation du module d'extension de l'API, comme suit :
 - a. Connectez-vous à CA Service Catalog et sélectionnez l'Administration, Outils.
 - b. Dans le menu de gauche, sélectionnez Liens.
 - c. Cliquez sur Documentation du module d'extension.

La documentation relative à l'API est une documentation Java générée automatiquement d'après les méthodes de classe Java pour les modules d'extension. Vous pouvez utiliser les interfaces, les classes, les méthodes, etc., pour implémenter votre module d'extension.

4. Vous pouvez créer une classe Java pour le type de champ du concepteur de formulaires auquel le module d'extension sera appliqué, de la manière suivante :
 - Pour les champs à sélection unique, à sélection multiple et de listes doubles : créez une classe Java pour implémenter l'interface `com.ca.usm.plugins.apis.forms.FDSelectDataProvider`. Un exemple d'implémentation de cette interface est fourni dans l'exemple de module d'extension de sélection, avec l'ID `ca.catalog.samples.select-plugin`.
 - Pour les champs de tables dynamiques : créez une classe Java pour implémenter l'interface `com.ca.usm.plugins.apis.forms.FDTableDataProvider`. Un exemple d'implémentation de cette interface est fournie dans l'exemple de module d'extension de table, avec l'ID `ca.catalog.samples.table-plugin`.

Pour accéder à la documentation Java de ces interfaces, cliquez sur Administration, Outils, Modules d'extension, puis sur Documentation de l'API.

Pour télécharger l'exemple de code source, cliquez sur l'exemple de module d'extension sur la même page, puis cliquez sur Télécharger le code source.

5. Créez un fichier de propriétés pour le module d'extension, comme suit :
 - Vous pouvez utiliser les exemples de modules d'extension comme modèles pour vos fichiers de propriétés. Dans ce cas, modifiez la propriété ID du module d'extension dans le fichier `plugin.properties`.
 - Pour utiliser le fichier de compilation inclus pour compiler l'exemple de module d'extension ou ses versions modifiées, utilisez le kit de développement Java 1.6 (ou ultérieur) et Apache Ant 1.8 (ou ultérieur).
 - Pour de meilleurs résultats, utilisez un chargeur de classes privé pour vos modules d'extension. Pour utiliser un chargeur de classes privé, ajoutez la ligne suivante au fichier `plugin.properties` :

```
classloader.type=private
```

Remarque : Les modules d'extension personnalisés créés à l'aide de CA Service Catalog version 12.7 ne requièrent *aucune* mise à jour après la mise à niveau de CA Service Catalog, car ils continuent de fonctionner comme avant.

6. (Facultatif) Si vous utilisez des formulaires de configuration de contenu, récupérez des valeurs des champs qu'ils contiennent et utilisez-les si nécessaire.
7. Le cas échéant, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :
 - [Configuration des paramètres de tri et de pagination des tables statiques](#) (page 467)
 - [Configuration des paramètres de tri et de pagination des tables dynamiques](#) (page 468)
 - [Configuration de l'attribut de Taille de page pour la configurer de la pagination d'une boîte de sélection](#) (page 328)

8. Créez un dossier pour stocker les éléments suivants :
 - Fichier de propriétés
Important : Stockez le fichier de propriétés au niveau *supérieur* du dossier. Ne le stockez *pas* dans un sous-dossier.
 - Tout fichier .jar contenant les classes et les bibliothèques de soutien
Vous pouvez les stocker dans des sous-dossiers, si nécessaire.
9. Pour activer le module d'extension procédez comme suit :
 - a. Copiez votre dossier (y compris tous les sous-dossiers, le cas échéant) dans le dossier de modules d'extension du magasin de fichiers.
Remarque : Pour plus d'informations sur le magasin de fichiers, consultez le *Manuel d'implémentation*.
 - b. Sélectionnez Administration, Outils, Modules d'extension, puis cliquez sur la méthode Charger de nouveau les modules d'extension.
10. Pour vérifier que le module d'extension a été adopté, Procédez comme suit :
 - a. Connectez-vous à CA Service Catalog et sélectionnez l'Administration, Outils.
 - b. Dans le menu de gauche, sélectionnez Modules d'extension.
 - c. Vérifiez que le module d'extension est répertorié et que ses détails s'affichent correctement.

Vous pouvez maintenant tester cet API pour l'utilisation dans un champ de formulaire.

Configuration des paramètres de pagination des champs de sélection

Votre module d'extension peut renvoyer une quantité importante de données dans un champ de sélection d'un formulaire. Dans ce cas, vous spécifiez fréquemment la taille de la page des résultats dans le champ de sélection. Par exemple, vous pouvez afficher dix résultats par page dans ce champ. Pour réaliser cette tâche, configurez les paramètres de la pagination dans la classe et l'objet Java associés.

Procédez comme suit:

1. Modifiez la classe Java qui implémente l'interface appelée `com.ca.usm.plugins.apis.forms.FDSelectDataProvider`. Implémentez la méthode suivante dans `FDSelectDataProvider` :

```
List<FDOption> getOptions(int start, int numToReturn);
```

Les valeurs des paramètres suivants déterminent la pagination qui apparaît aux utilisateurs lorsqu'ils accèdent au champ de sélection sur le formulaire.

démarrer

Spécifie la première ligne à renvoyer. Ce paramètre est un nombre entier.

numToReturn

Indique le nombre de lignes à renvoyer. Ce paramètre est un nombre entier.

Cette méthode renvoie une liste d'objets `FDOption`. Ces objets constituent *les* deux éléments suivants :

- La paire clé valeur (ID et valeur) d'un objet de données de rapport pour les options du champ de sélection.
- Données supplémentaires qui complètent la paire clé valeur. Vous pouvez également afficher ces données supplémentaires dans d'autres champs du formulaire (excepté le champ de sélection).

La valeur de l'attribut `_id` de chaque champ doit correspondre à l'une des clés dans les données supplémentaires.

2. De même, dans `FDSelectDataProvider`, implémentez la méthode suivante :

```
int totalCount();
```

Cette méthode renvoie le nombre total de lignes existantes.

3. Effectuez les étapes restantes pour [créer et utiliser ce module d'extension de l'API](#) (page 464).

Remarque : Pour plus d'informations et d'exemples, consultez la documentation du module d'extension de l'API.

Configuration des paramètres de tri et de pagination des tables dynamiques

Si votre module d'extension renvoie une quantité importante de données dans une [table dynamique](#) (page 309) dans un formulaire, vous spécifiez fréquemment la taille de page des résultats. Par exemple, vous pouvez afficher dix résultats par page dans le formulaire. De même, il est fréquent de permettre à des utilisateurs de trier les résultats sur chaque page dans l'ordre croissant ou décroissant. Pour effectuer les deux tâches, configurez les paramètres de tri et de pagination dans la classe et l'objet Java associés.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Formulaires, puis ouvrez le formulaire approprié.
2. Ouvrez la table et vérifiez que l'attribut appelé Triable sur True.

Si cet attribut est activé (True), les utilisateurs peuvent cliquer sur les flèches dans les en-têtes des colonnes de la table pour trier les résultats dans l'ordre croissant ou décroissant.

3. Modifiez la classe Java qui implémente l'interface appelée `com.ca.usm.plugins.apis.forms.FDTableDataProvider`. Implémentez la méthode suivante dans `FDTableDataProvider` :

```
List<FDTableRow> getTableRows(int start, int numToReturn, String sortField, boolean sortAscending
```

Les valeurs des paramètres suivants déterminent la pagination et le tri tels qu'ils apparaîtront aux utilisateurs lorsqu'ils accèdent au champ de sélection sur le formulaire. Les utilisateurs déterminent ces valeurs en interagissant avec le formulaire, par exemple, en cliquant pour afficher la page suivante.

start

Spécifie la première ligne à renvoyer. Ce paramètre est un nombre entier.

numToReturn

Indique le nombre de lignes à renvoyer. Ce paramètre est un nombre entier.

sortField

Spécifie les lignes à trier. Si la valeur est nulle, aucun tri ne se produira. Ce paramètre constitue une chaîne.

sortAscending

Spécifie si les résultats doivent être triés en ordre croissant ou décroissant. Ce paramètre est une valeur booléenne.

Cette méthode renvoie des objets `FDTableRow`, décrits ultérieurement.

4. De même, dans `FDTableDataProvider`, implémentez la méthode suivante :

```
int totalCount();
```

Cette méthode renvoie le nombre total de lignes existantes.

5. Utilisez l'objet `FDataRow` et ses méthodes pour renvoyer des données de ligne de la table. Vous pouvez utiliser les méthodes suivantes :

public void setColumnValue(String columnName, String data)

Spécifie les éléments suivants pour définir la valeur d'une colonne :

- `String columnName` : spécifie l'attribut `_id` d'un composant d'une table.
- `String data` : spécifie une valeur que vous pouvez analyser et insérer dans le champ de la table.

public String getColumnValue(String columnName)

Spécifie la fonction GET correspondante à la fonction SET précédente (`public void setColumnValue`).

public Set getColumnIds()

Renvoie l'ensemble d'ID de colonne stockés dans cet objet.

6. Effectuez les étapes restantes pour [créer et utiliser ce module d'extension de l'API](#) (page 464).

Remarque : Pour plus d'informations et d'exemples, consultez la documentation du module d'extension de l'API.

Création et utilisation de modules d'extension de l'API pour des politiques

Pour créer et utiliser un module d'extension de l'API pour des politiques, procédez comme suit :

1. Définissez le but ou l'objectif du module d'extension.

Un module d'extension d'API s'avère très utile lorsque vous interrogez un système externe pour obtenir des données utilisées pour préciser les destinataires. Un module d'extension d'API s'avère aussi utile lorsque les identités et le nombre de destinataires varient, en fonction des données fournies dans la requête. D'après ces données, le module d'extension crée de façon dynamique la liste de destinataires et en indique les niveaux.

2. Remplissez les conditions préalables :

- et être en mesure d'effectuer les actions suivantes de manière efficace :
 - Programme Java
 - Création de politiques, y compris des conditions, et présentation des types de destinataires requis

- Consultez la Documentation du module d'extension de l'API, comme suit :
 - Sélectionnez Administration, Outils, Modules d'extension.
 - Cliquez sur la documentation de l'API.
 - Passez en revue le package `com.ca.usm.plugins.apis.policies`.

La documentation relative à l'API est une documentation Java générée automatiquement d'après les méthodes de classe Java pour les modules d'extension. Vous pouvez utiliser les interfaces, les classes, les méthodes, etc., pour implémenter votre module d'extension.

- Téléchargez et passez en revue l'exemple de module d'extension de l'API pour les politiques, comme suit :
 - Sélectionnez Administration, Outils, Modules d'extension.
 - Cliquez sur Exemple de module d'extension de politique, vérifiez les détails, puis téléchargez le code source.
 - Ouvrez et passez en revue le fichier `SamplePolicyPlugin.java` situé dans le dossier `\src\java\com\ca\usm\plugins\samples\policy`.

A mesure que vous suivez les étapes restantes de cette procédure pour créer votre module d'extension, vous pouvez utiliser cet exemple de module d'extension de politique comme modèle.

3. Créez une classe Java qui implémente l'interface appelée `com.ca.usm.plugins.apis.policies.AssignmentPolicyPlugin`.
L'exemple module d'extension de politique illustre l'implémentation de cette interface.
4. (Facultatif) Si vous utilisez des formulaires de configuration de contenu, récupérez des valeurs des champs qu'ils contiennent et utilisez-les si nécessaire.
5. Créez un fichier de propriétés pour le module d'extension. Vous pouvez utiliser le fichier `plugin.properties` dans l'exemple de module d'extension de politique comme modèle pour vos fichiers de propriétés.
6. Créez un dossier pour stocker les éléments suivants :

- Fichier de propriétés

Important : Stockez le fichier de propriétés au niveau *supérieur* du dossier. Ne le stockez *pas* dans un sous-dossier.
- Tout fichier `.jar` contenant les classes et les bibliothèques de soutien
Vous pouvez les stocker dans des sous-dossiers, si nécessaire.

7. Pour activer le module d'extension procédez comme suit :
 - a. Arrêtez le service Windows CA Service Catalog.
 - b. Copiez votre dossier (y compris tous les sous-dossiers, le cas échéant) dans le dossier USM_HOME\filestore\plugins.

USM_HOME est utilisé dans cette documentation comme convention de spécification du répertoire d'installation de CA Service Catalog en local. Pour les ordinateurs 32 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est C:\Program Files\CA\Service Catalog. Pour les ordinateurs 64 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog pour les installations 32 bits ou C:\Program Files\CA\Service Catalog pour les installations 64 bits.
 - c. Démarrez le service Windows CA Service Catalog.
8. Pour vérifier que le module d'extension a été adopté, Procédez comme suit :
 - a. Sélectionnez Administration, Outils, Modules d'extension.
 - b. Vérifiez que le module d'extension est répertorié et que ses détails s'affichent correctement.
9. Testez ce module d'extension, comme suit :
 - a. [Utilisez-le pour indiquer les destinataires](#) (page 661) d'une politique.
 - b. Soumettez les demandes qui activent la politique et vérifiez que la politique affecte des approubateurs de façon dynamique comme prévu.

Chapitre 12: Création et utilisation de widgets

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Intégration de widgets pour la demande de services et la gestion de demandes](#) (page 473)

Intégration de widgets pour la demande de services et la gestion de demandes

Ce scénario explique l'utilisation des administrateurs d'applications, comme des administrateurs de portail et des concepteurs de solutions, par les gestionnaires de conception de service. Ils travaillent ensemble pour intégrer des widgets CA Service Catalog afin de permettre aux utilisateurs d'accéder aux fonctions de cycle de vie des demandes. Pour les utilisateurs du catalogue, ces fonctionnalités incluent l'affichage et la demande de tout ou partie des services du catalogue. Pour les gestionnaires de demandes, les fonctionnalités incluent la gestion (approbation et rejet) des demandes.

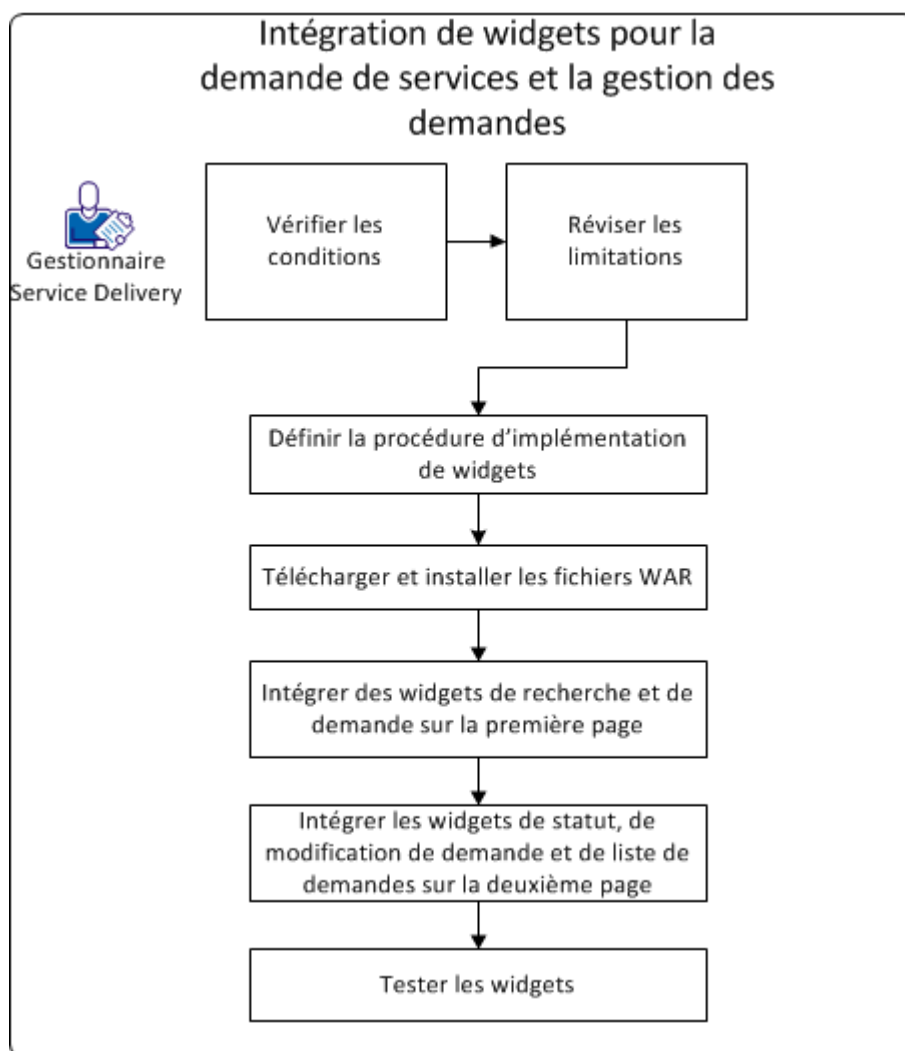
L'intégration des widgets CA Service Catalog apporte les avantages suivants :

- Elle sépare ces fonctionnalités de catalogue des autres logiciels, y compris des autres portails et portlets.
- Elle simplifie le processus par lequel les utilisateurs accèdent au catalogue, créent et soumettent des demandes et les gèrent.
- Elle aide à conserver du contexte pour les utilisateurs.

Vous pouvez intégrer des widgets CA Service Catalog adaptés à un contexte large ou à un contexte précis. Vous pouvez inclure tout ou partie du catalogue. Par exemple, sur une page Web proposant des services de bureau virtuel, vous pouvez intégrer le widget Parcourir pour permettre aux utilisateurs d'afficher les services dans le catalogue. Sur cette même page, vous pouvez ajouter le widget Demande pour permettre aux utilisateurs de demander le service de bureau virtuel ou les services de leur choix. De même, sur une page de Service Desk, vous pouvez utiliser les widgets Statut, Liste de demandes et Modifier la demande. Ces widgets fonctionnent ensemble pour que les gestionnaires de demandes approuvent et rejettent leurs demandes en attente d'une action. Cette configuration améliore l'expérience utilisateur tant pour les utilisateurs du catalogue que pour les gestionnaires de demandes. Vous pouvez également créer des pages différentes, par exemple, pour un dossier, un centre d'intérêt ou un groupe d'utilisateurs particulier.

Les widgets CA Service Catalog peuvent inclure du code CSS, HTML et JavaScript dans un script. Parmi les applications de portail qui utilisent des widgets, citons iGoogle, Liferay, CA Open Space et SharePoint. Les applications n'appartenant pas un portail qui utilisent des widgets sont toutes les applications qui peuvent prendre en charge le rendu HTML, comme les logiciels de messagerie électronique et d'achats, ainsi que d'autres produits CA Technologies. Exemples courants de widgets intégrés dans d'autres applications : bouton J'aime dans Facebook, les cartes intégrées à Google et les flux Twitter.

Remarque : Les gestionnaires de conception de service présentent généralement un ou plusieurs des rôles suivants dans CA Service Catalog : administrateur de livraison de services, gestionnaire de services, administrateur général de l'unité business et administrateur du catalogue.



Pour utiliser des widgets CA Service Catalog dans d'autres applications, procédez comme suit :

1. [Vérifiez les conditions préalables](#) (page 475).
2. [Vérifiez la configuration requise et les restrictions](#) (page 477).
3. [Choisissez le mode d'implémentation des widgets](#) (page 479).
4. [Téléchargez et installez les fichiers WAR dans Liferay](#) (page 481).
5. Sur la première page, intégrez les widgets Parcourir et Demande :
 - a. [Affichez les services aux utilisateurs à l'aide du widget Parcourir](#) (page 482).
 - b. [Permettez aux utilisateurs de demander des services à l'aide du widget Demande](#) (page 483).
6. Sur la deuxième page, intégrez les widgets Statut, Liste des demandes et Modifier la demande :
 - a. [Permettez aux utilisateurs d'accéder à des demandes à l'aide de widgets](#) (page 496).
 - b. [Permettez aux utilisateurs de gérer leurs demandes non soumises à l'aide de widgets](#) (page 498).
 - c. [Permettez aux utilisateurs de gérer les demandes soumises à l'aide de widgets](#) (page 499).
7. [Testez les widgets](#) (page 518).

Vérification de la configuration requise

Pour utiliser des widgets CA Service Catalog dans d'autres applications, vérifiez que ces prérequis sont réunis :

Prérequis généraux

- Il est important de comprendre la différence entre widgets et portlets :

Les widgets sont des extraits de code que vous pouvez intégrer dans une page HTML, c'est-à-dire dans toute application prenant en charge les rendus HTML. Le widget fournit une interface utilisateur qui est généralement hébergée par un service *autre que* celui qui a traité la page. Le bouton J'aime de Facebook ou l'intégration de Google Maps sont des exemples courants de widget.

Les portlets sont des mini-applications Web Java qui sont hébergées par un serveur de portail Java comme Liferay. Vous pouvez intégrer des portlets dans d'autres pages, mais leur fonctionnement nécessite un portail de serveur.

- Soyez un bon utilisateur et administrateur des formulaires CA Service Catalog, du catalogue et des formulaires.
- Soyez un bon utilisateur et administrateur du portail ou de l'application à partir duquel vous souhaitez appeler le widget.
- Familiarisez-vous avec JavaScript, HTML et la conception de pages Web. Par exemple, pour des applications n'appartenant pas à un portail, sachez créer un conteneur qui stocke le widget. Sachez également créer un élément Div qui définit l'endroit où le conteneur prend en charge le rendu sur la page HTML.
- Configurez le portail ou l'application dans lequel vous souhaitez utiliser des widgets pour utiliser l'authentification unique (SSO). En règle générale, vous utilisez l'authentification de domaine NTLM Windows ou une application à l'authentification unique, par exemple, CA SiteMinder.
- Configurez CA Service Catalog pour implémenter l'authentification unique à l'aide de la même méthode que le portail ou l'application.
Remarque : Pour obtenir les instructions relatives à l'implémentation de l'authentification unique pour CA Service Catalog, reportez-vous au manuel *Implementation Guide*. Pour utiliser CA SiteMinder, reportez-vous également au manuel *Integration Guide*.
- Vous devez bien comprendre les fonctions fournies par les widgets et leurs interactions.
- Décidez des widgets à utiliser, des pages de votre portail ou de votre application sur lesquelles les utiliser et dans quel contexte.

Prérequis du portail

- Des connaissances en matière de création de conteneurs, de portlets et autres éléments requis dans un portail (Liferay, par exemple) sont nécessaires. Le conteneur stocke le portlet, puis le portlet appelle le widget CA Service Catalog.
- Pour utiliser des widgets directement sans source de codage, vérifiez que votre portail est conforme aux normes JSR-168 et JSR-286 applicables aux portlets. Les portlets CA Service Catalog suivent ces normes afin d'être déployés sur un conteneur de portail Java standard. Les portails qui satisfont ces normes vous permettent de configurer le comportement et la fonction des widgets à l'aide d'options de menu plutôt qu'à l'aide du code source. Le logiciel de portail traduit ensuite automatiquement vos sélections de menu dans le code JavaScript requis. Liferay, par exemple, est conforme aux normes JSR-168 et JSR-286.

Vérification de la configuration requise et des restrictions

Vous devez connaître la configuration requise et les restrictions afin de pouvoir implémenter efficacement des widgets.

Pages du portail

- N'utilisez pas les widgets Demande et Modifier la demande sur la même page de portail.

Important : L'intégration des deux widgets sur une seule et même page peut entraîner l'erreur suivante : l'un des widgets ne peut pas prendre en charge le rendu de formulaires ou traiter JavaScript correctement. Par conséquent, les utilisateurs du catalogue ne peuvent pas terminer ni soumettre de demandes. De plus, les gestionnaires de demandes ne peuvent pas approuver ni rejeter les demandes en attente d'une action.

Pour contourner cette restriction, intégrez les widgets comme ce scénario le [conçoit](#) (page 473) :

- Sur la page 1, intégrez les widgets Parcourir et Demande.
- Sur la page 2, intégrez les widgets Statut, Liste des demandes et Modifier la demande.

- Tous les widgets d'une même page HTML *doivent* se connecter au même ordinateur CA Service Catalog. Par exemple, les widgets Parcourir et Demande sur la même page HTML doivent spécifier le même nom d'hôte CA Service Catalog.

Remarque : Ce scénario fournit des informations complémentaires sur la spécification des paramètres suivants.

Si vous utilisez des options de menu pour configurer des widgets, spécifiez le paramètre de nom d'hôte dans la ligne suivante :

```
Catalog URL=http://nom_hôte:numéro_port/usm
```

Si vous utilisez le code source pour configurer des widgets, spécifiez le paramètre de nom d'hôte dans la ligne suivante :

```
<script type="text/javascript"
src="http://nom_hôte:numéro_port/usm/explorer/scripts/browse.wi
dget.js"> </script>
```

- Pour d'autres paramètres, nous vous recommandons de spécifier des paramètres de configuration uniformes pour tous les widgets sur la même page HTML. Autrement dit, spécifiez les mêmes valeurs pour tous les paramètres applicables à plusieurs widgets sur la même page.

Exemple : supposons que la valeur du paramètre Unité business du widget Statut est SauPaulo12. Dans ce cas, la valeur de ce paramètre pour les widgets Liste des demandes et Modifier la demande est également SauPaulo12.

Les valeurs des paramètres du premier widget chargé sur la page sont en effet partagées avec tous les autres widgets sur la même page.

Gestion des appels

- Pour transférer, déléguer, accepter et renvoyer des demandes en attente d'une action, les gestionnaires de demandes doivent utiliser l'interface utilisateur CA Service Catalog et non des widgets.

intégrations

- (Gestionnaire des réservations uniquement) Pour utiliser des widgets afin de permettre aux utilisateurs de demander des services de *réservation*, intégrez CA Service Catalog à Gestionnaire des réservations conformément aux instructions concernant l'intégration de CA Service Catalog avec un système de réservation *externe*. Cette méthode utilise la communication CA Process Automation que les widgets requièrent. Ne suivez *pas* ces instructions pour intégrer CA Service Catalog à Gestionnaire des réservations. Cette méthode utilise la communication point-à-point, que les widgets ne peuvent pas utiliser.

Remarque : Pour obtenir des instructions concernant l'intégration de CA Service Catalog à Gestionnaire des réservations et à un système de réservation externe, reportez-vous au manuel *Integration Guide*.

Si vous avez déjà intégré CA Service Catalog à Gestionnaire des réservations à l'aide de la communication point-à-point, n'utilisez *pas* de widgets pour permettre aux utilisateurs de parcourir et de demander des services de réservation. Autorisez plutôt les utilisateurs à parcourir et à demander des services de réservation par le biais de l'interface utilisateur du produit *uniquement*.

Liferay et SharePoint

- Les procédures de Liferay dans ce scénario concernent Liferay Portal Community Edition 6.1.0 CE. Si vous utilisez une autre version de Liferay, la procédure à suivre peut différer. Pour obtenir des instructions détaillées concernant la configuration de portlets, reportez-vous à votre documentation de Liferay.

Si vous utilisez un autre logiciel de portail, reportez-vous à sa documentation pour obtenir les instructions détaillées. Toutefois, dans ce scénario, vous pouvez utiliser la procédure relative à Liferay pour référence.

- Pour intégrer des widgets dans des portlets sur des pages Liferay, vous pouvez utiliser les options de code source *ou* de menu. Les options de menu sont fournies dans les fichiers WAR CA Service Catalog.

Au moment de la publication, ces options de menu ne s'appliquent *pas* à SharePoint. Pour [intégrer des widgets dans des portlets sur des pages SharePoint](#) (page 519), vous pouvez utiliser *uniquement* les options de code source.

Au moment de la publication, ces options de menu ne s'appliquent *pas* aux pages HTML simples. Pour [intégrer des widgets dans des pages HTML simples](#) (page 521), vous pouvez utiliser *uniquement* les options de code source.

Accessibilité

- Les widgets et les portlets sont accessibles à l'aide d'un lecteur d'écran tel que JAWS pour les utilisateurs souffrant de handicaps visuels.

Cela affecte les widgets et les portlets *uniquement*. Si vous tentez d'utiliser cet accès, vérifiez que le *conteneur* est également accessible. Le conteneur est la page Web sur laquelle vous intégrez le widget ou le portlet, par exemple, une page Microsoft SharePoint ou une page HTML simple.

Choix du mode d'implémentation des widgets

Décidez de l'implémentation des widgets avant de lancer leur intégration sur la page du portail ou sur d'autres pages.

Procédez comme suit:

1. D'une manière générale, utilisez des widgets pour laisser les utilisateurs effectuer le cycle de vie de la demande dans le contexte de deux pages sur votre portail ou une autre application :

- Intégrez les widgets Parcourir et Demande dans la première page (la page Catalogue de services). Les widgets fonctionnent ensemble pour permettre aux utilisateurs du catalogue de parcourir le catalogue et de demander des services.
- Intégrez les widgets Statut, Modifier la demande et Liste des demandes dans la seconde page (la page des demandes de service). Ces widgets fonctionnent ensemble pour permettre aux utilisateurs du catalogue d'effectuer les tâches suivantes : passer en revue le statut de leurs demandes soumises et apporter des mises à jour mineures aux demandes soumises qui n'ont pas encore été approuvées ni rejetées.

Ces widgets fonctionnent également ensemble pour que les gestionnaires de demandes gèrent leurs demandes en attente d'une action par leur approbation ou leur rejet.

Ce scénario suit cette conception, à l'aide d'un exemple continu sur deux pages de portail.

2. (Facultatif) Vérifiez les widgets dans le [générateur de tableaux de bord](#) (page 163) CA Service Catalog, comme suit.

Le générateur de tableaux de bord contient des exemples d'implémentations de chaque widget. Vous pouvez les utiliser comme référence lorsque que vous exécutez les étapes du scénario. Ces exemples sont particulièrement utiles lorsque vous écrivez le code source des widgets vous-mêmes.

- a. Cliquez sur Administration, Générateur de tableaux de bord.

Les dossiers de la bibliothèque de tableaux de bord s'affichent. Ils affichent les tableaux de bord auxquels vous pouvez accéder.

- b. Dans l'arborescence de bibliothèque, sélectionnez Composants CA - Modèle, Catalogue de services, Widgets.
- c. Développez le dossier Widgets et vérifiez les widgets.

Remarque : Installez les composants ActiveX, si vous y êtes invité. ActiveX est requis par plusieurs éléments de tableau de bord. Lorsque vous accédez à un élément du générateur de tableaux de bord pour la première fois, vous êtes invité à installer les composants ActiveX dans votre navigateur, le cas échéant. Si c'est le cas, suivez les invites.

Téléchargement et installation des fichiers WAR dans Liferay

Sur le portail, téléchargez et installez le fichier d'archivage (WAR) d'application Web de CA Service Catalog. Les fichiers WAR vous permettent de configurer l'affichage et le comportement de widgets CA Service Catalog dans des portlets à l'aide d'options de menu plutôt que de code source.

Remarque : Cette procédure s'applique à Liferay. Pour obtenir des instructions détaillées concernant le téléchargement et l'installation de fichiers WAR, reportez-vous à la documentation Liferay. Si vous utilisez un autre logiciel de portail, reportez-vous à sa documentation pour obtenir les instructions correspondantes. Toutefois, vous pouvez utiliser cette procédure pour référence.

Procédez comme suit:

1. Connectez-vous à Liferay.
2. Utilisez la fonction du module d'extension de téléchargement pour télécharger le fichier war pour le portlet que vous souhaitez à partir de l'ordinateur CA Service Catalog. Pour chaque portlet, fournissez l'emplacement du fichier war sur l'ordinateur CA Service Catalog, par exemple :

`http://nom_hôte:numéro_port/usm/FileStore/portlets/nom_fichier_portlet.war`

nom_hôte:numéro_port

Spécifie le nom d'hôte et le numéro de port de l'ordinateur CA Service Catalog qui stocke le widget.

Une valeur type est `nom_ordinateur:8080`.

Important : Tous les widgets situés sur une page doivent utiliser le même ordinateur CA Service Catalog. Si vous utilisez un cluster, spécifiez le nom de l'ordinateur de l'équilibreur de charge.

portlet-filename.war

Spécifie le fichier .war pour le widget de votre choix, comme suit :

- `browse.war`
- `request.war`
- `request-list.war`
- `request-edit.war`
- `status.war`

Remarque : Après leur téléchargement, ces fichiers WAR résident dans la catégorie CA Service Catalog de Liferay.

3. Sur la page d'accueil de Liferay, cliquez sur Add, More, Install more applications. Le programme d'installation du module d'extension s'affiche.
4. Sélectionnez Upload file, puis cliquez sur Browse.

5. Sélectionnez Download File.
6. Entrez le chemin d'accès de l'URL de stockage des fichiers .war.

Remarque : Les fichiers .war sont stockés dans le dossier `usm_home\filestore\portlets`.

7. Cliquez sur Install pour installer les fichiers .war.
Un message de confirmation apparaît.

You have successfully downloaded and installed the WAR files in Liferay.

Utilisation du widget Parcourir pour afficher des services aux utilisateurs

Sur la première page du portail, vous intégrez les widgets Parcourir et Demande.

Utilisez le widget Parcourir pour offrir les services aux utilisateurs. Vous pouvez utiliser le widget Parcourir pour offrir le catalogue entier ou un ou plusieurs dossiers particuliers. Dans ce scénario, vous offrez le catalogue entier à travers le widget Parcourir. Les utilisateurs peuvent cliquer sur un dossier pour afficher les services qui s'y trouvent. Dans l'exemple suivant, les utilisateurs affichent les dossiers prédéfinis et les services proposés pour consulter leur contenu.

Pour utiliser le widget Parcourir de sorte qu'il fonctionne comme expliqué ici, appelez le widget Parcourir [à l'aide des options de menu](#) (page 487) ou [à l'aide du code source](#) (page 484). Modifiez cet appel en fonction de vos besoins.



Utilisation du widget Demande pour permettre aux utilisateurs de demander des services

Sur la première page du portail, vous intégrez les widgets Parcourir et Demande.

Utilisez le widget Demande pour permettre aux utilisateurs de demander les services de prise en charge informatique que vous [offrez grâce au widget Parcourir](#) (page 482). Dans ce scénario, vous ajoutez le widget Demande en regard du widget Parcourir. Lorsque les utilisateurs cliquent sur un service, le widget Demande affiche le service ainsi que tous ses formulaires. Les utilisateurs peuvent remplir le formulaire et soumettre la demande.

Dans l'exemple suivant, l'utilisateur clique sur le service pour héberger une application. Le widget Demande affiche le service pour que l'utilisateur puisse remplir le formulaire et demander le service. Cette action se produit automatiquement lorsque vous utilisez les widgets Parcourir et Demande sur la même page.

Pour utiliser le widget Demande de sorte qu'il fonctionne comme expliqué ici, [appelez le widget Demande directement](#) (page 493) ou [appelez le widget Demande à partir de Liferay](#) (page 491). Modifiez cet appel en fonction de vos besoins.

The screenshot shows a web interface with two main panels. The left panel, titled 'CA Service Catalog - Parcourir', lists various service categories such as 'Services d'application', 'Services d'infogérance', and 'Services de gestion de projets'. The right panel, titled 'CA Service Catalog - Demande', displays the details for a selected service: 'Hébergement d'applications'. This panel includes a description, a cost of \$100, and a form with fields for 'Nom de l'application', 'Nombre d'utilisateurs', and 'Description'. Below the form, there is a table for service level agreements (SLAs).

Sélectionner un accord sur les niveaux de service			
Types d'accord s...	Temps de disponi...	Disponibilité du s...	Durée moyenne d...
<input type="checkbox"/>	97,00% - 97,99%	≥ 99 % 5 % des frais mens...	30 minutes

Appel du widget Parcourir à l'aide des options de menu

Dans Liferay, l'utilisation des [fichiers WAR CA Service Catalog](#) (page 481) vous permet de configurer l'affichage et le comportement de widgets CA Service Catalog dans des portlets à l'aide des options de menu. Examinez les étapes suivantes pour produire [l'exemple précédent du widget Parcourir](#) (page 482). Suivez-les comme modèle pour utiliser Liferay afin de configurer l'affichage et le comportement du widget Parcourir dans votre implémentation.

Procédez comme suit:

1. Sur la page du portail, cliquez sur Ajouter, Plus.
La liste des portlets préconfigurés s'affiche.
2. Développez CA Service Catalog dans la liste, sélectionnez Parcourir, puis cliquez sur Ajouter. Vous pouvez également faire glisser-déposer le widget Parcourir vers l'emplacement de votre choix.
Le portlet Parcourir est ajouté à Liferay.
3. Fermez la liste, puis cliquez sur Edit Controls en haut de la page.
4. Passez la souris sur le widget Parcourir, cliquez sur l'icône en forme de clé (Options), puis dans la liste déroulante, sélectionnez Préférences.
La page Modification des paramètres du portlet Parcourir le catalogue affiche.
5. Examinez les principaux paramètres suivants pour le précédent exemple du widget Parcourir. Utilisez-les comme modèle pour configurer vos paramètres de portlet.
6. Enregistrez vos paramètres et passez en revue le portlet. Si nécessaire, ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Vous avez appelé le widget Parcourir et vous avez configuré son affichage et son comportement dans le portlet.

Paramètres clés

Les paramètres clés du précédent exemple du widget Parcourir sont les suivants :

Catalog URL=`http://nom_hôte:numéro_port/usm`

Important : Vous devez inclure `"/usm"` dans l'URL pour le rendu correct du portlet.

Indique l'adresse URL du catalogue.

Utilisez les mêmes nom d'hôte et numéro de port que lorsque vous avez [téléchargé et installé les fichiers WAR dans Liferay](#) (page 481).

Type d'authentification

Indique si les utilisateurs doivent être authentifiés à l'aide de l'authentification unique (Windows NTLM) ou à l'aide d'informations d'identification de connexion. Pour les widgets, il est recommandé d'utiliser l'authentification unique.

Si vous spécifiez l'authentification unique, les utilisateurs ne sont pas invités à entrer leurs informations d'identification de connexion.

Si vous spécifiez des informations d'identification de connexion, utilisez le format suivant :

Nom de l'utilisateur=*nom_utilisateur* et Mot de passe=*mot_passe*

Unité business=London222

Spécifie l'unité business à laquelle les utilisateurs du catalogue peuvent accéder pendant l'utilisation du widget Parcourir. Les utilisateurs peuvent parcourir les services de tous les dossiers inclus dans cette unité business.

Par exemple, si vous spécifiez l'unité business racine, les utilisateurs du catalogue peuvent parcourir les services à partir de tous les dossiers inclus dans les unités business, y compris l'unité business racine. Inversement, si vous spécifiez le nom de l'unité business se trouvant au niveau le plus bas, les utilisateurs du catalogue peuvent parcourir des services à partir de dossiers dans cette unité business uniquement.

Si vous ne spécifiez aucune valeur, le système de catalogues utilise l'unité business par défaut de l'utilisateur accédant au widget.

ID de l'offre=1001

Spécifie l'ID de l'objet du dossier ou du service affiché par le widget Parcourir. Dans cet exemple, 1001 est le dossier racine du catalogue de l'unité business.

Vous pouvez spécifier un dossier unique ou une liste de services séparée par des virgules à l'aide de leurs ID d'objet.

Remarque : Le dossier ou le service que vous spécifiez doivent exister dans une unité business à laquelle l'utilisateur peut accéder, comme expliqué dans le paramètre Unité business.

Disposition=Nom et icône

Affiche les noms et les icônes (sans les descriptions) des services qui s'affichent dans le widget Parcourir.

De même, vous pouvez vous afficher les noms, les icônes et les descriptions des services.

Ouvrir dans=Envoyer l'événement local que d'autres widgets peuvent écouter

Indique qu'un autre widget situé sur la même page écoute des événements à partir du widget Parcourir et qu'il y répond. Dans ce scénario, lorsque l'utilisateur clique sur un service, le widget Demande répond en ouvrant le service. Vous devez [ajouter le widget Demande à cette page](#) (page 483) pour activer cette fonction.

Ouvrir dans indique la méthode d'ouverture d'un service dans le widget Demande lorsque l'utilisateur clique sur le service dans le widget Parcourir. D'autres valeurs sont possibles pour ce paramètre :

Soumettre une demande dans la même page

Ouvre le service dans le catalogue, sur la même page.

Soumettre une demande dans le cadre supérieur

Effectue la même fonction que `_self`, sauf que le service s'ouvre dans le cadre supérieur du navigateur. Si le service est un cadre, le premier cadre associé dans l'élément d'option de service est sélectionné.

Ouvre une nouvelle fenêtre

Ouvre le service dans le catalogue, sur une nouvelle page. L'utilisateur demande le service sur cette page.

URL

Ouvre le service à l'aide d'une adresse URL personnalisée. L'adresse URL peut inclure un espace réservé pour l'ID de l'objet du service. Exemple :

```
http://www.google.com?id={id}
```

Afficher l'arborescence=sélectionné

Affiche les sous-dossiers du dossier principal.

Remarque : Pour masquer les sous-dossiers, ne sélectionnez pas cette option.

Afficher la recherche=sélectionné

Indique que le widget Parcourir inclut le champ de recherche. Les utilisateurs peuvent utiliser ce champ pour effectuer une recherche dans le catalogue des services, d'après des noms ou des termes clés.

Remarque : Vous pouvez également spécifier les paramètres suivants, comme illustré dans les options de menu : Afficher les offres proposées, Couleur des liens, Couleur des bordures et Couleur de l'arrière-plan.

Appel du widget Parcourir à l'aide du code source

Dans Liferay, vous pouvez appeler le widget Parcourir en créant le portlet et en indiquant le code source. Examinez les étapes suivantes pour produire [l'exemple précédent du widget Parcourir](#) (page 482). Suivez-les comme modèle pour configurer l'affichage et le comportement du widget Parcourir dans votre implémentation.

Procédez comme suit:

1. Sur la page du portail, effectuez ces actions pour créer le portlet :
 - a. Cliquez sur Add, Web Content Display.
 - b. Cliquez sur l'icône + (Add, Web Content).
La fenêtre New Web Content s'affiche.
 - c. Spécifiez les champs obligatoires et fermez la fenêtre.
Le nouveau portlet s'ajoute à Liferay.
2. Cliquez sur Edit Controls en haut de la page.
3. Passez la souris sur le portlet, puis cliquez sur l'icône en forme de crayon (Edit Web Content).
Le portlet des paramètres s'affiche.
4. Dans la fenêtre Contenu, cliquez sur Source.
Le conteneur Source s'ouvre pour être modifié.
5. Examinez les paramètres sources et clés suivants pour le précédent exemple du widget Parcourir. Utilisez-les comme modèle pour indiquer votre source.
6. Procédez comme suit :
 - Fermez le conteneur Source.
 - Publiez et passez en revue le portlet mis à jour.
 - Si nécessaire, ajustez vos spécifications jusqu'à ce que le widget réponde à vos exigences.

Paramètres sources et clés

La source pour l'exemple de widget Parcourir suit :

```
<script type="text/javascript"
src="http://nom_hôte:numéro_port/usm/explorer/scripts/browse.widget.js">
</script>

<script type="text/javascript"> CA_Catalog.buildWidget({type: 'browse', renderTo:
'browse1', informations_identification_connexion, businessUnit:'London222',
rootId: 10001, linkColor: 'inherit', borderColor: 'black', layout:'layout-1',
openIn: '_widget', search: true } ); </script>

<div id="browse1" style="margin-bottom: 10px; height: 700px">
&nbsp;</div>
```

La première ligne référence le fichier JavaScript pour le widget Parcourir.

La deuxième ligne spécifie le JavaScript avec des paramètres de configuration pour le widget Parcourir.

Remarque : Séparez les paramètres par une virgule, mais ne mettez pas de virgule après le dernier paramètre.

La troisième ligne spécifie l'élément DOM dans lequel le widget Parcourir est rendu.

Les paramètres clés et des explications suivent pour l'appel de fonction `CA_Catalog.buildWidget` dans l'exemple de widget Parcourir.

Informations d'identification de connexion

Pour les widgets, il est recommandé d'utiliser l'authentification unique. Toutefois, si vous nécessitez des informations d'identification de connexion pour ce widget, indiquez-les dans cet appel de fonction. Utilisez le format suivant :

nom d'utilisateur : "*nom_utilisateur*", mot de passe : "*mot_passe*"

Unité_business:"London222"

Spécifie l'unité business à laquelle les utilisateurs du catalogue peuvent accéder pendant l'utilisation du widget Parcourir. Les utilisateurs peuvent parcourir les services de tous les dossiers inclus dans cette unité business.

Par exemple, si vous spécifiez l'unité business racine, les utilisateurs du catalogue peuvent parcourir les services à partir de tous les dossiers inclus dans les unités business, y compris l'unité business racine. Inversement, si vous spécifiez le nom de l'unité business se trouvant au niveau le plus bas, les utilisateurs du catalogue peuvent parcourir des services à partir de dossiers dans cette unité business uniquement.

Si vous ne spécifiez aucune valeur, le système de catalogues utilise l'unité business par défaut de l'utilisateur accédant au widget.

type:"browse"

Spécifie que le widget est un widget Parcourir.

renderTo:"browse1"

Spécifie que le widget est rendu dans l'élément DOM dont l'ID est browse1.

rootId:10001

Spécifie l'ID de l'objet du dossier ou du service affiché par le widget Parcourir. Dans cet exemple, 10001 est le dossier racine du catalogue de l'unité business.

Vous pouvez spécifier un dossier unique ou une liste de services séparée par des virgules à l'aide de leurs ID d'objet.

Le dossier ou le service que vous spécifiez doivent exister dans une unité business à laquelle l'utilisateur peut accéder, comme expliqué dans le paramètre Unité business.

Remarque : Vous pouvez également masquer l'arborescence. La liste de dossiers est située à gauche. Pour masquer l'arborescence, indiquez le paramètre `hideTree:true`. Par défaut, ce paramètre est défini sur `hideTree:false`.

layout:'layout-1'

Affiche les icônes et les noms des services qui s'affichent dans le widget Parcourir.

De même, spécifiez `layout-2` pour afficher les noms, les icônes et les descriptions des services.

openIn:"_widget"

Indique qu'un autre widget situé sur la même page écoute des événements à partir du widget Parcourir et qu'il y répond. Dans ce scénario, lorsque l'utilisateur clique sur un service, le widget Demande répond en ouvrant le service. Vous devez [ajouter le widget Demande à cette page](#) (page 483) pour activer cette fonction.

OpenIn indique la méthode d'ouverture d'un service dans le widget Demande lorsque l'utilisateur clique sur le service dans le widget Parcourir. D'autres valeurs possibles pour le paramètre OpenIn suivent :

_self

Ouvre le service dans le catalogue, sur la même page.

_top

Effectue la même fonction que `_self`, sauf que le service s'ouvre dans le cadre supérieur du navigateur. Si le service est un cadre, le premier cadre associé dans l'élément d'option de service est sélectionné.

_blank

Ouvre le service dans le catalogue, sur une nouvelle page. L'utilisateur demande le service sur cette page.

_url

Ouvre le service à l'aide d'une adresse URL personnalisée. L'adresse URL peut inclure un espace réservé pour l'ID de l'objet du service. Exemple :

```
http://www.google.com?id={id}
```

search: true

Indique que le widget Parcourir inclut le champ de recherche. Les utilisateurs peuvent utiliser ce champ pour effectuer une recherche dans le catalogue des services, d'après des noms ou des termes clés.

Remarque : Vous pouvez également spécifier les paramètres suivants, comme illustré dans le code source : Afficher les offres proposées, Couleur des liens, Couleur des bordures et Couleur de l'arrière-plan.

Appel du widget Demande à l'aide des options de menu

Dans Liferay, l'utilisation des [fichiers WAR CA Service Catalog](#) (page 481) vous permet de configurer l'affichage et le comportement de widgets CA Service Catalog dans des portlets à l'aide des options de menu. Examinez les étapes suivantes pour produire [le précédent exemple de widget Demande](#) (page 483). Suivez-les comme modèle pour utiliser Liferay afin de configurer l'affichage et le comportement du widget Demande dans votre implémentation.

Procédez comme suit:

1. Sur la page du portail, cliquez sur Ajouter, Plus.
La liste des portlets préconfigurés s'affiche.
2. Développez CA Service Catalog dans la liste, sélectionnez Demande, puis cliquez sur Ajouter. Vous pouvez également faire glisser-déposer le widget Demande vers l'emplacement de votre choix.
Le portlet Demande s'ajoute à Liferay.
3. Fermez la liste, puis cliquez sur Edit Controls en haut de la page.
4. Passez la souris sur le widget Demande, cliquez sur l'icône en forme de clé (Options), puis dans la liste déroulante, sélectionnez Préférences.
La page Modification des paramètres du portlet Demande de catalogue affiche.
5. Examinez les paramètres clés suivants pour le précédent exemple du widget Demande. Utilisez-les comme modèle pour configurer vos paramètres de portlet.
6. Enregistrez vos paramètres et passez en revue le portlet. Si nécessaire, ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Vous avez appelé le widget Demande et vous avez configuré son affichage et son comportement dans le portlet.

Paramètres clés

Les paramètres clés du précédent exemple du widget Demande sont les suivants :

Catalog URL=http://nom_hôte:numéro_port/usm

Important : Vous devez inclure `"/usm"` dans l'URL pour le rendu correct du portlet.

Indique l'adresse URL du catalogue.

Utilisez les mêmes nom d'hôte et numéro de port que lorsque vous avez [téléchargé et installé les fichiers WAR dans Liferay](#) (page 481).

Type d'authentification

Indique si les utilisateurs doivent être authentifiés à l'aide de l'authentification unique (Windows NTLM) ou à l'aide d'informations d'identification de connexion. Pour les widgets, il est recommandé d'utiliser l'authentification unique.

Si vous spécifiez l'authentification unique, les utilisateurs ne sont pas invités à entrer leurs informations d'identification de connexion.

Si vous spécifiez des informations d'identification de connexion, utilisez le format suivant :

Nom de l'utilisateur=*nom_utilisateur* et Mot de passe=*mot_passe*

Unité business=London222

Spécifie l'unité business à laquelle les utilisateurs du catalogue peuvent accéder pendant l'utilisation du widget Demande. Les utilisateurs peuvent soumettre des demandes pour les services de tous les dossiers inclus dans cette unité business.

Par exemple, si vous spécifiez l'unité business racine, les utilisateurs peuvent soumettre des demandes de services à partir de tous les dossiers inclus dans les unités business, y compris l'unité business racine. Inversement, si vous spécifiez l'unité business se trouvant au niveau le plus bas, les utilisateurs du catalogue peuvent soumettre des demandes de services à partir de dossiers dans cette unité business uniquement.

Si vous ne spécifiez aucune valeur, le système de catalogues utilise l'unité business par défaut de l'utilisateur accédant au widget.

ID de l'offre=demande

Indique le service à afficher lorsque le widget Demande s'ouvre initialement. Vous pouvez également indiquer -1 pour que le widget n'affiche rien initialement.

Lorsque l'utilisateur clique sur un service dans le widget Parcourir, le widget Demande affiche ce service.

Remarque : Le service que vous spécifiez doit exister dans une unité business à laquelle l'utilisateur peut accéder, comme expliqué dans le paramètre Unité business.

Appel du widget Demande à l'aide du code source

Dans Liferay, vous pouvez appeler le widget Demande en créant le portlet et en indiquant le code source. Examinez les étapes suivantes pour produire [le précédent exemple de widget Demande](#) (page 483). Suivez-les comme modèle pour configurer l'affichage et le comportement du widget Demande dans votre implémentation.

Procédez comme suit:

1. Sur la page du portail, effectuez ces actions pour créer le portlet :
 - a. Cliquez sur Add, Web Content Display.
 - b. Cliquez sur l'icône + (Add, Web Content).
La fenêtre New Web Content s'affiche.
 - c. Spécifiez les champs obligatoires et fermez la fenêtre.
Le nouveau portlet s'ajoute à Liferay.
2. Cliquez sur Edit Controls en haut de la page.
3. Passez la souris sur le portlet, puis cliquez sur l'icône en forme de crayon (Edit Web Content).
Le portlet des paramètres s'affiche.
4. Dans la fenêtre Contenu, cliquez sur Source.
Le conteneur Source s'ouvre pour être modifié.
5. Examinez les paramètres sources et clés suivants pour le précédent exemple du widget Demande. Utilisez-les comme modèle pour indiquer votre source.
6. Procédez comme suit :
 - Fermez le conteneur Source.
 - Publiez et passez en revue le portlet mis à jour.
 - Si nécessaire, ajustez vos spécifications jusqu'à ce que le widget réponde à vos exigences.

Paramètres sources et clés

La source pour l'exemple de widget Demande suit :

```
<script type="text/javascript"
src="http://hostname:portnumber/usm/gwt/fdRenderer/fdRenderer.nocache.js"></scrip
t>

<script type="text/javascript"
src="http://nom-hôte:numéro-port/usm/explorer/scripts/request.widget.js"></script
>

<script> CA_Catalog.buildWidget({type: 'request', renderTo: 'targetDiv',
informations_identification_connexion, businessUnit:'London222", rootId: -1,
linkColor: 'inherit', borderColor: 'darkGreen'}); </script>

<div align="left" id="targetDiv" style="margin-bottom: 10px;">
    &nbsp;&nbsp;&nbsp;</div>
```

La première ligne référence le convertisseur de formulaire requis pour le widget Demande.

La deuxième ligne référence le fichier JavaScript pour le widget Demande.

La troisième ligne spécifie le JavaScript avec des paramètres de configuration pour le widget Demande.

Remarque : Séparez les paramètres par une virgule, mais ne mettez pas de virgule après le dernier paramètre.

La quatrième ligne spécifie l'élément DOM dans lequel le widget Demande est rendu.

Les paramètres clés et des explications suivent pour l'appel de fonction CA_Catalog.buildWidget dans l'exemple de widget Demande.

Informations d'identification de connexion

Pour les widgets, il est recommandé d'utiliser l'authentification unique. Toutefois, si vous nécessitez des informations d'identification de connexion pour ce widget, indiquez-les dans cet appel de fonction. Utilisez le format suivant :

nom d'utilisateur : "*nom_utilisateur*", mot de passe : "*mot_passe*"

type:"request"

Indique que le widget est un widget Demande.

renderTo:"targetDiv"

Indique que le widget est rendu dans l'élément DOM dont l'ID est targetDiv.

Unité_business:"London222"

Spécifie l'unité business à laquelle les utilisateurs du catalogue peuvent accéder pendant l'utilisation du widget Demande. Les utilisateurs peuvent soumettre des demandes pour les services de tous les dossiers inclus dans cette unité business.

Par exemple, si vous spécifiez l'unité business racine, les utilisateurs peuvent soumettre des demandes de services à partir de tous les dossiers inclus dans les unités business, y compris l'unité business racine. Inversement, si vous spécifiez l'unité business se trouvant au niveau le plus bas, les utilisateurs du catalogue peuvent soumettre des demandes de services à partir de dossiers dans cette unité business uniquement.

Si vous ne spécifiez aucune valeur, le système de catalogues utilise l'unité business par défaut de l'utilisateur accédant au widget.

rootId:-1

Spécifie un affichage vide lors de l'ouverture initiale du widget Demande.

Lorsque l'utilisateur clique sur un service dans le widget Parcourir, le widget Demande affiche ce service.

Remarque : Si vous spécifiez le nom d'un service dans ce paramètre, le service doit exister dans une unité business à laquelle l'utilisateur peut accéder, comme expliqué dans le paramètre de businessUnit.

Utilisation du widget Statut et d'autres widgets pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux demandes

Dans la deuxième page du portail, vous intégrez les widgets Statut, Liste des demandes et Modifier la demande, comme illustrés dans les tâches restantes de ce scénario.

Intégrez le widget Statut pour que les utilisateurs du catalogue accèdent aux demandes de services qu'ils ont créées ou soumises. Utilisez également le widget Statut pour que les gestionnaires de demandes accèdent à leurs demandes en attente d'une action. Un exemple de widget Statut suit.



Une explication des options du widget Statut suit :

Panier

Affiche le nombre de demandes récentes que l'utilisateur a créées, mais qu'il n'a pas soumises.

Dans ce scénario, vous [utilisez ensemble les widgets Statut et Modifier la demande](#) (page 498) pour offrir la fonction suivante : lorsque les utilisateurs cliquent sur Panier, le widget Modifier la demande ouvre le panier. Les utilisateurs peuvent afficher, réaliser et soumettre chacune de leurs demandes non soumises.

Ouvert

Affiche le nombre de demandes récentes que l'utilisateur a soumises, mais qui n'ont pas été approuvées ou rejetées.

Dans ce scénario, vous [utilisez ensemble les widgets Statut et Liste des demandes](#) (page 501) pour offrir la fonction suivante : lorsque les utilisateurs cliquent sur Ouvert, le widget Liste des demandes affiche chaque demande soumise ouverte et son statut. Cette fonction fournit un moyen rapide et efficace aux utilisateurs de vérifier le statut de ces demandes.

Lorsque la page inclut le widget Modifier la demande, les utilisateurs peuvent également apporter des mises à jour mineures à la demande.

Fermé

Affiche le nombre de demandes récentes que l'utilisateur a soumises, mais qui ont été approuvées ou rejetées.

Dans ce scénario, vous [utilisez ensemble les widgets Statut et Liste des demandes](#) (page 501) pour offrir la fonction suivante : lorsque les utilisateurs cliquent sur Clôturé, le widget Liste des demandes affiche chaque demande clôturée. Cette fonction fournit un moyen rapide et efficace aux utilisateurs de vérifier le statut de leurs demandes clôturées.

En attente

Affiche le nombre de demandes en attente d'une action pour l'utilisateur. Cette option est valide pour les gestionnaires de demandes uniquement, pour les demandes en attente d'une action dans leurs propres files d'attente uniquement.

Dans ce scénario, vous [utilisez ensemble les widgets Statut et Liste des demandes](#) (page 501) : ils permettent à des gestionnaires de demandes d'afficher les demandes en attente d'une action dans leurs files d'attente.

Lorsque la page inclut le widget Modifier la demande, les gestionnaires de demande peuvent également approuver et rejeter ces demandes.

Remarque : Vous pouvez également laisser l'appel au widget Statut en tant que récapitulatif en lecture seule. Pour ce faire, n'ajoutez *pas* les widgets Modifier la demande ou Liste de demandes à la même page.

Utilisation des widgets Statut et Modifier la demande pour permettre aux utilisateurs de gérer leurs demandes non soumises

Dans ce scénario, vous utilisez ensemble les widgets Statut et Modifier la demande pour offrir la fonction suivante : lorsque les utilisateurs cliquent sur Panier dans le widget Statut, le widget Modifier la demande ouvre le panier. Les utilisateurs peuvent afficher, ajouter des pièces jointes, ajouter des notes et changer certains détails de la demande. Les utilisateurs ne *peuvent pas* ajouter plus de services, de groupes d'options de service ou d'options de service à la demande.

Lorsque vous placez les widgets Statut et Modifier la demande sur la même page, ils fonctionnent de pair pour fournir automatiquement ces fonctions.

Dans l'exemple suivant, le panier contient deux services Hébergement d'applications et un service Achat d'un ordinateur portable. L'utilisateur peut remplir et soumettre chaque service, ou les annuler.

Pour configurer le widget Liste des demandes de manière à fonctionner comme expliqué ici, appelez le widget à l'aide [du code source](#) (page 510) ou [des options de menu](#) (page 508). Modifiez cet appel en fonction de vos besoins.

The screenshot displays the 'Service Request' interface. On the left, a 'Statut' widget shows a 'Panier' (Basket) with 3 items. The main area shows a table of 'Sélections demandées' (Selected services) with columns for Service, Quantité, Montant, and Action. The services listed include increasing mailbox capacity (100 Mo, 1 Go, Illimité) and network engineering services. A total amount of 100.00 is shown at the bottom right.

Service	Quantité	Montant	Action
Augmenter la taille de la boîte aux lettres			+ Notes + Pièces jointes
100 Mo Augmenter la capacité de la boîte aux lettres jusqu'à 100 Mo Estimation : 1 semaine pour satisfaire la demande	1	0.00	
1 Go Augmenter la capacité de la boîte aux lettres jusqu'à 1 Go Estimation : 1 semaine pour satisfaire la demande	1	0.00	
Illimité Augmenter la capacité de la boîte aux lettres : stockage illimité (facturation au Mo) Estimation : 1 semaine pour satisfaire la demande	1	0.00	
Accord sur les niveaux de service pour la protection / désinfection antivirus			+ Notes + Pièces jointes
Bronze Accord sur les niveaux de service bronze pour la protection/désinfection antivirus Estimation : 2 jours ouvrés pour satisfaire la demande	1	50.00	
Conception/ Ingénierie de réseau			+ Notes + Pièces jointes
Demande de conception/Ingénierie de réseau Demande de services de conception/d'ingénierie par un spécialiste réseau Estimation : 1 semaine pour satisfaire la demande	1	50.00	
		Total: 100.00	

Utilisation des widgets Statut et Liste des demandes pour permettre aux utilisateurs de gérer des demandes

Dans ce scénario, vous utilisez ensemble les widgets Statut et Liste des demandes pour offrir les fonctions suivantes à partir du widget Statut.

- Permettre aux utilisateurs de [cliquer sur Ouvrir pour gérer leurs demandes ouvertes](#) (page 500)
- Permettre à des gestionnaires de demandes de [cliquer sur En attente pour approuver et pour rejeter leurs demandes en attente d'une action](#) (page 501)
- Permettre aux utilisateurs de cliquer sur Fermer pour afficher les demandes exécutées et rejetées

Lorsque vous placez les widgets Statut et Liste des demandes sur la même page, ils fonctionnent entre eux, ainsi qu'avec le widget Modifier la demande, pour fournir automatiquement ces fonctions.

Important : Si vous ne l'avez pas encore fait, ajoutez le widget Modifier la demande à cette page. Le widget Liste des demandes permet aux utilisateurs *d'afficher leurs demandes ouvertes, leurs demandes clôturées et leurs demandes en attente d'une action*. Le widget Modifier la demande permet aux utilisateurs *d'effectuer une action sur ces demandes*.

Pour faire en sorte que le widget Liste des demandes fonctionne comme expliqué ici, appelez le widget Liste des demandes [à l'aide du code source](#) (page 515) ou [à l'aide des options de menu](#) (page 513). Modifiez cet appel en fonction de vos besoins.

Utilisation des widgets Statut et Liste des demandes pour permettre aux utilisateurs de gérer leurs demandes ouvertes

Lorsqu'un utilisateur clique sur Ouvrir, le widget Liste des demandes affiche les *demandes ouvertes* de l'utilisateur. Les demandes ouvertes correspondent aux demandes récentes que l'utilisateur a soumises, mais qui n'ont pas été approuvées ni rejetées par le gestionnaire de demandes.

Lorsque la page inclut le widget Modifier la demande, les utilisateurs peuvent également apporter des mises à jour mineures à la demande : les utilisateurs peuvent afficher, mettre à jour (ajouter des notes ou des pièces jointes) ou annuler des demandes.

L'utilisateur clique sur Ouvert dans le widget Statut, et le widget Liste des demandes ouvre les demandes soumises. L'utilisateur clique sur le nom de la demande pour l'ouvrir. La demande sélectionnée s'ouvre sous la liste de demandes ouvertes, comme illustré dans l'exemple suivant.

The screenshot displays the 'Service Request' management interface. On the left, a 'Statut' widget shows the status of requests: 3 Panier, 2 Ouvert, 16 Cloturé, and 5 En attente. The main area shows a list of 'Demandes ouvertes' with the following data:

ID	Nom	Demandeur	Date/heure de création	Statut
10002	Hébergement d'applications	Administrator, Service Delivery (spadmin)	1/25/2013 15:56:36	Soumis
10003	Hébergement d'applications	Administrator, Service Delivery (spadmin)	1/25/2013 16:11:04	Soumis

Below the list, the 'Modifier une demande' widget shows details for the selected request (ID 10003):

Service	Quantité	Montant	Action
Hébergement d'applications			Notes Pièces jointes
Hébergement d'applications de production Configuration du matériel pour l'hébergement d'applications de production Estimation : 1 semaine pour satisfaire la demande	1	100.00	
Total: 100.00			

Utilisation des widgets Statut et Liste des demandes pour permettre aux gestionnaires de demandes d'approuver et de rejeter des demandes

Lorsque des gestionnaires de demandes cliquent sur En attente sur le widget Statut, le widget Liste des demandes ouvre les demandes en attente d'une action dans leurs files d'attente. Les gestionnaires de demandes peuvent afficher ces demandes.

Lorsque la page inclut le widget Modifier la demande, les gestionnaires de demande peuvent également approuver et rejeter ces demandes.

Remarque : Pour transférer, déléguer, accepter et renvoyer des demandes en attente d'une action, les gestionnaires de demandes doivent utiliser l'interface utilisateur CA Service Catalog et non des widgets.

Dans l'exemple suivant, la file d'attente contient plusieurs demandes que le gestionnaire de demandes doit approuver ou rejeter.

The screenshot displays the CA Service Request interface. At the top, there are navigation tabs: Welcome, Service Catalog, Service Request (selected), and Admin. Below the tabs, the breadcrumb path is 'Parthner > Service Request' and the page title is 'Service Request'. On the right, there are links for 'Ajouter une application' and 'Modèle de dispo'.

On the left side, there is a 'CA Service Catalog' widget with a 'Statut' section. It shows a vertical list of status widgets: 'Demandes de catalogue' (3), 'Panier' (2), 'Ouvert' (16), 'Clôturé' (5), and 'En attente' (5).

The main content area is divided into two panes. The top pane, titled 'CA Service Catalog - Liste des demandes', shows a table of 'Demandes ouvertes' (Open Requests):

ID	Nom	Demandeur	Date/heure de création	Statut
10002	Hébergement d'applications	Administrator, Service Delivery (spadmin)	1/25/2013 15:56:36	Soumis
10003	Hébergement d'applications	Administrator, Service Delivery (spadmin)	1/25/2013 16:11:04	Soumis

The bottom pane, titled 'CA Service Catalog - Modifier une demande', shows the details of a selected request. It has tabs for 'Sélections demandées' (selected) and 'Détails de la demande'. There are buttons for 'Enregistrer' and 'Annuler la demande'. The table below shows the selected services:

Service	Quantité	Montant	Action
Hébergement d'applications			Notes Pièces jointes
Hébergement d'applications de production Configuration du matériel pour l'hébergement d'applications de production Estimation : 1 semaine pour satisfaire la demande	1	100.00	
Total:			100.00

Appel du widget Statut à l'aide d'options de menu

Dans Liferay, l'utilisation des [fichiers WAR CA Service Catalog](#) (page 481) vous permet de configurer l'affichage et le comportement de widgets CA Service Catalog dans des portlets à l'aide des options de menu. Examinez les étapes suivantes pour produire [l'exemple précédent du widget Statut](#) (page 496). Suivez-les comme modèle pour configurer l'affichage et le comportement du widget Statut dans votre implémentation.

Procédez comme suit:

1. Sur la page du portail, cliquez sur Ajouter, Plus.
La liste des portlets préconfigurés s'affiche.
2. Développez CA Service Catalog dans la liste, sélectionnez Statut, puis cliquez sur Ajouter. Vous pouvez également faire glisser-déposer le widget Statut vers l'emplacement de votre choix.
Le portlet Statut est ajouté à Liferay.
3. Fermez la liste, puis cliquez sur Edit Controls en haut de la page.
4. Passez la souris sur le widget Statut, cliquez sur l'icône en forme de clé (Options), puis dans la liste déroulante, sélectionnez Préférences.
La page Modification des paramètres du portlet Statut de catalogue s'affiche.
5. Examinez les paramètres clés suivants pour le précédent exemple du widget Statut. Utilisez-les comme modèle pour configurer vos paramètres de portlet.
6. Enregistrez vos paramètres et passez en revue le portlet. Si nécessaire, ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Vous avez appelé le widget Statut et vous avez configuré son affichage et son comportement dans le portlet.

Paramètres clés

Les paramètres clés du précédent exemple du widget Statut sont les suivants :

Catalog URL=`http://nom_hôte:numéro_port/usm`

Important : Vous devez inclure `"/usm"` dans l'URL pour le rendu correct du portlet.

Indique l'adresse URL du catalogue.

Utilisez les mêmes nom d'hôte et numéro de port que lorsque vous avez [téléchargé et installé les fichiers WAR dans Liferay](#) (page 481).

Unité business=London222

Spécifie l'unité business à laquelle les utilisateurs du catalogue peuvent accéder pendant l'utilisation du widget Statut. Pour cette unité business et les unités business se trouvant au niveau inférieur, les utilisateurs peuvent afficher le statut des demandes pour lesquelles ils disposent d'une autorisation.

- Les utilisateurs qui ne sont pas des gestionnaires de demandes peuvent uniquement afficher le statut de leurs propres demandes.
- Les gestionnaires de demandes peuvent afficher le statut de leurs propres demandes ainsi que des demandes en attente d'action qui leur ont été affectées.

Si vous spécifiez l'unité business racine, les utilisateurs peuvent afficher le statut de demandes dans toutes les unités business, y compris l'unité business racine. Inversement, si vous spécifiez l'unité business se trouvant au niveau le plus bas, les utilisateurs peuvent afficher le statut des demandes dans cette unité business uniquement.

Si vous ne spécifiez aucune valeur, le système de catalogues utilise l'unité business par défaut de l'utilisateur accédant au widget.

Type d'authentification

Indique si les utilisateurs doivent être authentifiés à l'aide de l'authentification unique (Windows NTLM) ou à l'aide d'informations d'identification de connexion. Pour les widgets, il est recommandé d'utiliser l'authentification unique.

Si vous spécifiez l'authentification unique, les utilisateurs ne sont pas invités à entrer leurs informations d'identification de connexion.

Si vous spécifiez des informations d'identification de connexion, utilisez le format suivant :

Nom de l'utilisateur=*nom_utilisateur* et Mot de passe=*mot_passe*

Disposition=zone

Affiche les options du widget Statut sous forme de boutons dans une ligne unique. Les options sont Panier, Ouvert, Clôturé et En attente.

De même, vous pouvez spécifier la disposition des lignes : chaque option s'affiche sur sa propre ligne dans une table avec une description.

Ouvrir dans=Autre widget

Indique qu'un autre widget situé sur la même page écoute des événements à partir du widget Statut et qu'il y répond. Dans ce scénario, lorsque l'utilisateur clique sur un service, un autre widget répond en ouvrant la cible. Les cibles sont les suivantes :

Option	Fonction cible	Widget
Panier	Panier	Modifier la demande
Ouvert	Demandes ouvertes	Liste des demandes

Fermé	Demandes clôturées	Liste des demandes
En attente	Demandes en attente d'une action	Liste des demandes

Pour permettre à ces fonctions cibles de s'exécuter correctement lorsque les utilisateurs cliquent sur l'option correspondante dans le panier, les widgets suivants ajoutent à la page :

- [Widget Modifier la demande](#) (page 498)
- [Widget Liste des demandes](#) (page 501)

Ouvrir dans indique la méthode d'ouverture d'une cible lorsque l'utilisateur clique sur le widget Statut. D'autres valeurs sont possibles pour ce paramètre :

Nouvelle fenêtre

Ouvre la cible dans une nouvelle page.

Même page

Ouvre la cible dans le catalogue, sur la même page.

Cadre supérieur

Effectue la même fonction que `_self`, sauf que la cible s'ouvre dans le cadre supérieur du navigateur. Si la cible est un cadre, le premier cadre associé dans l'élément d'option de service est sélectionné.

URL

Ouvre la cible à l'aide d'une adresse URL personnalisée. L'URL peut inclure un espace réservé pour l'ID de l'objet du contexte source, par exemple, le service.

Exemple :

```
http://www.google.com?id={action}
```

Remarque : Vous pouvez également spécifier les paramètres suivants, comme illustré dans les options de menu : Taux d'actualisation (en minutes) et Masquer le panier.

Appel du widget Statut à l'aide du code source

Dans Liferay, vous pouvez appeler le widget Statut en créant le portlet et en indiquant le code source. Examinez les étapes suivantes pour produire [l'exemple précédent du widget Statut](#) (page 496). Suivez-les comme modèle pour configurer l'affichage et le comportement du widget Statut dans votre implémentation.

Procédez comme suit:

1. Sur la page du portail, effectuez ces actions pour créer le portlet :
 - a. Cliquez sur Add, Web Content Display.
 - b. Cliquez sur l'icône + (Add, Web Content).

La fenêtre New Web Content s'affiche.
 - c. Spécifiez les champs obligatoires et fermez la fenêtre.

Le nouveau portlet s'ajoute à Liferay.
2. Cliquez sur Edit Controls en haut de la page.
3. Passez la souris sur le portlet, puis cliquez sur l'icône en forme de crayon (Edit Web Content).

Le portlet des paramètres s'affiche.
4. Dans la fenêtre Contenu, cliquez sur Source.

Le conteneur Source s'ouvre pour être modifié.
5. Examinez les paramètres sources et clés suivants pour le précédent exemple du widget Statut. Utilisez-les comme modèle pour indiquer votre source.
6. Procédez comme suit :
 - Fermez le conteneur Source.
 - Publiez et passez en revue le portlet mis à jour.
 - Si nécessaire, ajustez vos spécifications jusqu'à ce que le widget réponde à vos exigences.

Paramètres sources et clés

La source pour l'exemple de widget Statut suit :

```
<script type="text/javascript"  
src="http://nom-hôte:numéro-port/usm/explorer/scripts/status.widget.js"></script>  
  
<script> CA_Catalog.buildWidget({type: 'status',  
informations_identification_connexion, renderTo: 'status1',  
businessUnit:"London222", layout:'layout-2', openIn: '_widget', hideCart: true} );  
</script>  
  
<div align="center" id="status1" style="width: 400px; margin-bottom: 10px; height:  
100px">  
  
    &nbsp;   </div>
```

La première ligne référence le fichier JavaScript pour le widget Statut.

La deuxième ligne spécifie le JavaScript avec des paramètres de configuration pour le widget Statut.

Remarque : Séparez les paramètres par une virgule, mais ne mettez pas de virgule après le dernier paramètre.

La troisième ligne spécifie l'élément DOM dans lequel le widget Statut est rendu.

Les paramètres clés et des explications suivent pour l'appel de fonction `CA_Catalog.buildWidget` dans l'exemple de widget Statut.

Informations d'identification de connexion

Pour les widgets, il est recommandé d'utiliser l'authentification unique. Toutefois, si vous nécessitez des informations d'identification de connexion pour ce widget, indiquez-les dans cet appel de fonction. Utilisez le format suivant :

nom d'utilisateur : `"nom_utilisateur"`, mot de passe : `"mot_passe"`

type:"status"

Indique que le widget est un widget Statut.

renderTo:"status1"

Indique que le widget est rendu dans l'élément DOM dont l'ID est `status1`.

Unité_business:"London222"

Spécifie l'unité business à laquelle les utilisateurs du catalogue peuvent accéder pendant l'utilisation du widget Statut. Pour cette unité business et les unités business se trouvant au niveau inférieur, les utilisateurs peuvent afficher le statut des demandes pour lesquelles ils disposent d'une autorisation.

- Les utilisateurs qui ne sont pas des gestionnaires de demandes peuvent uniquement afficher le statut de leurs propres demandes.
- Les gestionnaires de demandes peuvent afficher le statut de leurs propres demandes ainsi que des demandes en attente d'action qui leur ont été affectées.

Si vous spécifiez l'unité business racine, les utilisateurs peuvent afficher le statut de demandes dans toutes les unités business, y compris l'unité business racine. Inversement, si vous spécifiez l'unité business se trouvant au niveau le plus bas, les utilisateurs peuvent afficher le statut des demandes dans cette unité business uniquement.

Si vous ne spécifiez aucune valeur, le système de catalogues utilise l'unité business par défaut de l'utilisateur accédant au widget.

layout:'layout-2'

Affiche les options du widget Statut sous forme de boutons dans une ligne unique. Les options sont Panier, Ouvert, Clôturé et En attente.

De même, indiquez layout-1 pour afficher les options verticalement : chaque option s'affiche sur sa propre ligne dans une table.

openIn:"_widget"

Indique que d'autres widgets situés sur la même page écoutent des événements à partir du widget Statut et qu'ils y répondent. Dans ce scénario, lorsque l'utilisateur clique sur une option du widget Statut, un autre widget répond en ouvrant la cible. Les cibles sont les suivantes :

Option	Fonction cible	Widget
Panier	Panier	Modifier la demande
Ouvert	Demandes ouvertes	Liste des demandes
Fermé	Demandes clôturées	Liste des demandes
En attente	Demandes en attente d'une action	Liste des demandes

Pour permettre à ces fonctions cibles de s'exécuter correctement lorsque les utilisateurs cliquent sur l'option correspondante dans le panier, les widgets suivants ajoutent à la page :

- [Widget Modifier la demande](#) (page 498)
- [Widget Liste des demandes](#) (page 501)

Ouvrir dans indique la méthode d'ouverture d'une cible lorsque l'utilisateur clique sur le widget Statut. D'autres valeurs sont possibles pour ce paramètre :

_self

Ouvre la cible dans le catalogue, sur la même page.

_top

Effectue la même fonction que `_self`, sauf que la cible s'ouvre dans le cadre supérieur du navigateur. Si la cible est un cadre, le premier cadre associé dans l'élément d'option de service est sélectionné.

_blank

Ouvre la cible dans une nouvelle page.

_url

Ouvre la cible à l'aide d'une adresse URL personnalisée. L'URL peut inclure un espace réservé pour l'ID de l'objet du contexte source, par exemple, le service.

Exemple :

`http://www.google.com?id={id}`

Remarque : Vous pouvez également spécifier les paramètres suivants, comme illustré dans le code source : Taux d'actualisation (en minutes) et Masquer le panier.

Appel du widget Modifier la demande à l'aide d'options de menu

Dans Liferay, l'utilisation des [fichiers WAR CA Service Catalog](#) (page 481) vous permet de configurer l'affichage et le comportement de widgets CA Service Catalog dans des portlets à l'aide des options de menu. Examinez les étapes suivantes pour produire [l'exemple précédent du widget Modifier la demande](#) (page 498). Suivez-les comme modèle pour utiliser Liferay afin de configurer l'affichage et le comportement du widget Modifier la demande pour qu'il réponde à vos exigences.

Procédez comme suit:

1. Sur la page du portail, cliquez sur Ajouter, Plus.
La liste des portlets préconfigurés s'affiche.
2. Développez CA Service Catalog dans la liste, sélectionnez Demande, puis cliquez sur Ajouter. Vous pouvez également faire glisser-déposer le widget Demande vers l'emplacement de votre choix.
Le portlet Modifier la demande s'ajoute à Liferay.
3. Fermez la liste, puis cliquez sur Edit Controls en haut de la page.
4. Passez la souris sur le widget Modifier la demande, cliquez sur l'icône en forme de clé (Options), puis dans la liste déroulante, sélectionnez Préférences.
La page Modification des paramètres du portlet Demande de catalogue affiche.

5. Examinez les paramètres clés suivants pour le précédent exemple du widget Modifier la demande. Utilisez-les comme modèle pour configurer vos paramètres de portlet.
6. Enregistrez vos paramètres et passez en revue le portlet. Si nécessaire, ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.
7. Indiquez la taille, la position et le contenu du portlet sur la page.

Remarque : Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la documentation de Liferay. Si vous utilisez un autre portail, reportez-vous à sa documentation.

Vous avez appelé le widget Modifier la demande et vous avez configuré son affichage et son comportement dans le portlet.

Paramètres clés

Les paramètres clés du précédent exemple du widget Modifier la demande sont les suivants :

Catalog URL=`http://nom_hôte:numéro_port/usm`

Important : Vous devez inclure `"/usm"` dans l'URL pour le rendu correct du portlet.

Indique l'adresse URL du catalogue.

Utilisez les mêmes nom d'hôte et numéro de port que lorsque vous avez [téléchargé et installé les fichiers WAR dans Liferay](#) (page 481).

Type d'authentification

Indique si les utilisateurs doivent être authentifiés à l'aide de l'authentification unique (Windows NTLM) ou à l'aide d'informations d'identification de connexion. Pour les widgets, il est recommandé d'utiliser l'authentification unique.

Si vous spécifiez l'authentification unique, les utilisateurs ne sont pas invités à entrer leurs informations d'identification de connexion.

Si vous spécifiez des informations d'identification de connexion, utilisez le format suivant :

Nom de l'utilisateur=`nom_utilisateur` et Mot de passe=`mot_passe`

Unité business=London222

Spécifie l'unité business à laquelle les utilisateurs du catalogue peuvent accéder pendant l'utilisation du widget Modifier la demande. Les utilisateurs peuvent modifier des demandes dans tous les dossiers de cette unité business.

Par exemple, si vous spécifiez l'unité business racine, les utilisateurs peuvent modifier les demandes dans toutes les unités business, y compris l'unité business racine. Inversement, si vous spécifiez l'unité business se trouvant au niveau le plus bas, les utilisateurs peuvent modifier les demandes dans cette unité business uniquement.

Si vous ne spécifiez aucune valeur, le système de catalogues utilise l'unité business par défaut de l'utilisateur accédant au widget.

ID de la demande=demande

Indique la demande à afficher lorsque le widget Liste des demandes s'ouvre initialement. Vous pouvez également indiquer -1 pour que le widget n'affiche rien initialement.

Dès que l'utilisateur clique sur une option du [widget Statut](#) (page 496), le widget Liste des demandes affiche l'élément correspondant : le panier, les demandes ouvertes, les demandes satisfaites ou les demandes en attente d'une action.

Remarque : La demande que vous spécifiez doit exister dans une unité business à laquelle l'utilisateur peut accéder, comme expliqué dans le paramètre Unité business.

Appel du widget Modifier la demande à l'aide du code source

Dans Liferay, vous pouvez appeler le widget Modifier la demande en créant le portlet et en indiquant le code source. Examinez les étapes suivantes pour produire [l'exemple précédent du widget Modifier la demande](#) (page 498). Suivez-les comme modèle pour configurer l'affichage et le comportement du widget Modifier la demande dans votre implémentation.

Procédez comme suit:

1. Sur la page du portail, effectuez ces actions pour créer le portlet :
 - a. Cliquez sur Add, Web Content Display.
 - b. Cliquez sur l'icône + (Add, Web Content).
La fenêtre New Web Content s'affiche.
 - c. Spécifiez les champs obligatoires et fermez la fenêtre.
Le nouveau portlet s'ajoute à Liferay.

2. Cliquez sur Edit Controls en haut de la page.
3. Passez la souris sur le portlet, puis cliquez sur l'icône en forme de crayon (Edit Web Content).
Le portlet des paramètres s'affiche.
4. Dans la fenêtre Contenu, cliquez sur Source.
Le conteneur Source s'ouvre pour être modifié.
5. Examinez les paramètres sources et clés suivants pour le précédent exemple du widget Modifier la demande. Utilisez-les comme modèle pour indiquer votre source.
6. Procédez comme suit :
 - Fermez le conteneur Source.
 - Publiez et passez en revue le portlet mis à jour.
 - Si nécessaire, ajustez vos spécifications jusqu'à ce que le widget réponde à vos exigences.

Paramètres sources et clés

La source pour l'exemple de widget Modifier la demande suit :

```
<script type="text/javascript"
src="http://hostname:portnumber/usm/gwt/fdRenderer/fdRenderer.nocache.js"></scrip
t>

<script type="text/javascript" language="javascript"
src="http://nom-hôte:8080/usm/explorer/scripts/edit.request.widget.js">

<script> CA_Catalog.buildWidget({ type: 'edit.request', renderTo: 'targetDiv',
informations_identification_connexion, businessUnit:"London222", rootId: -1,
linkColor: 'inherit', borderColor: 'darkGreen', layout:'layout-8',
openIn:'_self'}); </script>

<div align="left" id="targetDiv" style="margin-bottom: 10px;">
&nbsp;</div>
```

La première ligne référence le convertisseur de formulaire requis pour le widget Modifier la demande.

La deuxième ligne référence le fichier JavaScript pour le widget Modifier la demande.

La troisième ligne spécifie le JavaScript avec des paramètres de configuration pour le widget Modifier la demande.

Remarque : Séparez les paramètres par une virgule, mais ne mettez pas de virgule après le dernier paramètre.

La quatrième ligne spécifie l'élément DOM dans lequel le widget Modifier la demande est rendu.

Les paramètres clés et des explications suivent pour l'appel de fonction `CA_Catalog.buildWidget` dans l'exemple de widget Modifier la demande.

Informations d'identification de connexion

Pour les widgets, il est recommandé d'utiliser l'authentification unique. Toutefois, si vous nécessitez des informations d'identification de connexion pour ce widget, indiquez-les dans cet appel de fonction. Utilisez le format suivant :

nom d'utilisateur : "*nom_utilisateur*", mot de passe : "*mot_passe*"

type:"edit.request"

Indique que le widget est un widget Modifier la demande.

renderTo:"targetDiv"

Indique que le widget est rendu dans l'élément DOM dont l'ID est targetDiv.

Unité_business:"London222"

Spécifie l'unité business à laquelle les utilisateurs du catalogue peuvent accéder pendant l'utilisation du widget Modifier la demande. Les utilisateurs peuvent modifier des demandes dans tous les dossiers de cette unité business.

Par exemple, si vous spécifiez l'unité business racine, les utilisateurs peuvent modifier les demandes de tous les dossiers inclus dans les unités business, y compris l'unité business racine. Inversement, si vous spécifiez l'unité business se trouvant au niveau le plus bas, les utilisateurs peuvent modifier les demandes dans cette unité business uniquement.

Si vous ne spécifiez aucune valeur, le système de catalogues utilise l'unité business par défaut de l'utilisateur accédant au widget.

rootId:-1

Spécifie un affichage vide lors de l'ouverture initiale du widget Liste des demandes.

Dès que l'utilisateur clique sur une option du [widget Statut](#) (page 496), le widget Liste des demandes affiche l'élément correspondant : le panier, les demandes ouvertes, les demandes satisfaites ou les demandes en attente d'une action.

Remarque : Si vous spécifiez une demande, celle-ci doit exister dans une unité business à laquelle l'utilisateur peut accéder, comme expliqué dans le paramètre Unité business.

Appel du widget Liste des demandes à l'aide d'options de menu

Dans Liferay, l'utilisation des [fichiers WAR CA Service Catalog](#) (page 481) vous permet de configurer l'affichage et le comportement de widgets CA Service Catalog dans des portlets à l'aide des options de menu. Examinez les étapes suivantes pour produire [l'exemple précédent du widget Liste des demandes](#) (page 499). Suivez-les comme modèle pour utiliser Liferay afin de configurer l'affichage et le comportement du widget Modifier la demande pour qu'il réponde à vos exigences.

Procédez comme suit:

1. Sur la page du portail, cliquez sur Ajouter, Plus.
La liste des portlets préconfigurés s'affiche.
2. Développez CA Service Catalog dans la liste, sélectionnez Liste des demandes, puis cliquez sur Ajouter. Vous pouvez également faire glisser-déposer le widget Demande vers l'emplacement de votre choix.
Le portlet Liste des demandes s'ajoute à Liferay.
3. Fermez la liste, puis cliquez sur Edit Controls en haut de la page.
4. Passez la souris sur le widget Liste des demandes, cliquez sur l'icône en forme de clé (Options), puis dans la liste déroulante, sélectionnez Préférences.
La page Modification des paramètres du portlet Liste des demandes de catalogue CA s'affiche.
5. Examinez les paramètres clés suivants pour le précédent exemple du widget Liste des demandes. Utilisez-les comme modèle pour configurer vos paramètres de portlet.
6. Enregistrez vos paramètres et passez en revue le portlet. Si nécessaire, ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.
7. Indiquez la taille, la position et le contenu du portlet sur la page.

Remarque : Pour obtenir des instructions, reportez-vous à la documentation de Liferay. Si vous utilisez un autre portail, reportez-vous à sa documentation.

Vous avez appelé le widget Liste des demandes et vous avez configuré son affichage et son comportement dans le portlet.

Paramètres clés

Les paramètres clés du précédent exemple du widget Liste des demandes sont les suivants :

Catalog URL=`http://nom_hôte:numéro_port/usm`

Important : Vous devez inclure `"/usm"` dans l'URL pour le rendu correct du portlet.

Indique l'adresse URL du catalogue.

Utilisez les mêmes nom d'hôte et numéro de port que lorsque vous avez [téléchargé et installé les fichiers WAR dans Liferay](#) (page 481).

Type d'authentification

Indique si les utilisateurs doivent être authentifiés à l'aide de l'authentification unique (Windows NTLM) ou à l'aide d'informations d'identification de connexion. Pour les widgets, il est recommandé d'utiliser l'authentification unique.

Si vous spécifiez l'authentification unique, les utilisateurs ne sont pas invités à entrer leurs informations d'identification de connexion.

Si vous spécifiez des informations d'identification de connexion, utilisez le format suivant :

Nom de l'utilisateur=`nom_utilisateur` et Mot de passe=`mot_passe`

Unité business=London222

Spécifie l'unité business à laquelle les utilisateurs du catalogue peuvent accéder pendant l'utilisation du widget Liste des demandes. Les utilisateurs peuvent répertorier et afficher les demandes dans tous les dossiers de cette unité business.

Par exemple, si vous spécifiez l'unité business racine, les utilisateurs peuvent répertorier et afficher les demandes dans toutes les unités business, y compris l'unité business racine. Inversement, si vous spécifiez l'unité business se trouvant au niveau le plus bas, les utilisateurs peuvent répertorier et afficher les demandes dans cette unité business uniquement.

Si vous ne spécifiez aucune valeur, le système de catalogues utilise l'unité business par défaut de l'utilisateur accédant au widget.

Type=Demandes en attente

Indique si le paramètre par défaut pour ce widget Liste des demandes doit afficher des demandes en attente (demandes en attente d'une action). Les autres options sont les demandes ouvertes, clôturées ou récentes.

Liste de colonnes=ID, nom, date de création, statut

Indique si les champs suivants s'affichent pour les demandes ouvertes, les demandes clôturées et les demandes en attente :

- ID de la demande
- Nom de la demande
- Date de création
- Statut

Remarque : Vous pouvez également spécifier d'autres paramètres, notamment Enregistrements par page, Trier la colonne et Ordre de tri, comme illustré dans les options de menu.

Appel du widget Liste des demandes à l'aide du code source

Dans Liferay, vous pouvez appeler le widget Liste des demandes en créant le portlet et en indiquant le code source. Examinez les étapes suivantes pour produire [l'exemple précédent du widget Liste des demandes](#) (page 499). Suivez-les comme modèle pour configurer l'affichage et le comportement du widget Liste des demandes dans votre implémentation.

Procédez comme suit:

1. Sur la page du portail, effectuez ces actions pour créer le portlet :
 - a. Cliquez sur Add, Web Content Display.
 - b. Cliquez sur l'icône + (Add, Web Content).
La fenêtre New Web Content s'affiche.
 - c. Spécifiez les champs obligatoires et fermez la fenêtre.
Le nouveau portlet s'ajoute à Liferay.
2. Cliquez sur Edit Controls en haut de la page.
3. Passez la souris sur le portlet, puis cliquez sur l'icône en forme de crayon (Edit Web Content).
Le portlet des paramètres s'affiche.
4. Dans la fenêtre Contenu, cliquez sur Source.
Le conteneur Source s'ouvre pour être modifié.
5. Examinez les paramètres sources et clés suivants pour le précédent exemple du widget Liste des demandes. Utilisez-les comme modèle pour indiquer votre source.

6. Procédez comme suit :

- Fermez le conteneur Source.
- Publiez et passez en revue le portlet mis à jour.
- Si nécessaire, ajustez vos spécifications jusqu'à ce que le widget réponde à vos exigences.

Paramètres sources et clés

Source pour l'exemple de widget Liste des demandes :

```
<script type="text/javascript"
src="http://nom_hôte:8080/usm/gwt/requestList/requestList.nocache.js"></script>

<script type="text/javascript"
>/*! [CDATA[* /CA_Catalog.buildWidget({type:"request-list",renderTo:"listframe",pa
geType:" login credentials, businessUnit:"London222",
catalogpendingitems",columnInfo:"req.id,req.name,req.createdDate,req.status",page
Size:20,height:300,sortDir:"desc",sortAttr:"req.id", openIn:
'_blank'});/*]]>*/</script>
<div id="listframe"> &nbsp;
```

La première ligne référence le fichier JavaScript pour le widget Liste des demandes.

La deuxième ligne spécifie le JavaScript avec des paramètres de configuration pour le widget Liste des demandes.

Remarque : Séparez les paramètres par une virgule, mais ne mettez pas de virgule après le dernier paramètre.

La troisième ligne spécifie l'élément DOM dans lequel le widget Liste des demandes est rendu.

Les paramètres clés et des explications suivent pour l'appel de fonction CA_Catalog.buildWidget dans l'exemple de widget Liste des demandes.

Informations d'identification de connexion

Pour les widgets, il est recommandé d'utiliser l'authentification unique. Toutefois, si vous nécessitez des informations d'identification de connexion pour ce widget, indiquez-les dans cet appel de fonction. Utilisez le format suivant :

nom d'utilisateur : "nom_utilisateur", mot de passe : "mot_passe"

type:"request-list"

Indique que le widget est un widget Liste des demandes.

renderTo:"listframe"

Spécifie le rendu du widget dans le cadre de listes.

Unité_business:"London222"

Spécifie l'unité business à laquelle les utilisateurs du catalogue peuvent accéder pendant l'utilisation du widget Liste des demandes. Les utilisateurs peuvent répertorier et afficher les demandes dans tous les dossiers de cette unité business.

Par exemple, si vous spécifiez l'unité business racine, les utilisateurs peuvent répertorier et afficher les demandes dans toutes les unités business, y compris l'unité business racine. Inversement, si vous spécifiez l'unité business se trouvant au niveau le plus bas, les utilisateurs peuvent répertorier et afficher les demandes dans cette unité business uniquement.

Si vous ne spécifiez aucune valeur, le système de catalogues utilise l'unité business par défaut de l'utilisateur accédant au widget.

pageType:"catalogpendingitems"

Spécifie le paramètre par défaut pour le widget (dans ce cas, les demandes ouvertes).

Vous pouvez appliquer d'autres valeurs :

catalogbrowse affiche les demandes récentes.

catalogpendingaction affiche les demandes en attente d'une action.

catalogpastitems affiche des demandes exécutées.

Chaque liste concerne l'utilisateur connecté uniquement.

columnInfo:"req.id,req.name,req.createdDate,req.status"

Indique si les champs suivants s'affichent pour les demandes ouvertes, les demandes clôturées et les demandes en attente :

- ID de la demande
- Nom de la demande
- Date de création
- Statut

Remarque : Vous pouvez également spécifier d'autres paramètres, notamment Enregistrements par page, Trier la colonne et Ordre de tri, comme illustré dans le code source.

Test des widgets

Testez les widgets pour vérifier qu'ils s'affichent et qu'ils fonctionnent comme prévu sur les pages du portail ou sur d'autres pages sur lesquelles vous les avez intégrés.

Procédez comme suit:

1. Accédez aux pages du portail ou à d'autres pages qui incluent les widgets.
2. Sur la première page, vérifiez les fonctions suivantes :
 - Les widgets Parcourir et Demande s'affichent comme prévu.
 - Les widgets fonctionnent ensemble pour permettre aux utilisateurs du catalogue des services d'afficher et de demander des services.
3. Sur la deuxième page, vérifiez les fonctions suivantes :
 - Les widgets Statut, Modifier la demande et Liste de demandes s'affichent comme prévu.
 - Les utilisateurs du catalogue peuvent effectuer les tâches suivantes :
 - Passer en revue le statut de leurs demandes soumises.
 - Ajouter des notes et des pièces jointes aux demandes soumises qui n'ont pas encore été approuvées ou rejetées.
 - Les gestionnaires de demandes peuvent gérer leurs demandes en attente d'une action en les approuvant ou en les rejetant.

Vous avez testé les widgets.

Intégration de widgets dans SharePoint

Pour créer et utiliser des widgets dans Microsoft SharePoint, suivez la procédure ci-dessous.

1. Consultez les rubriques précédentes du scénario pour comprendre les concepts suivants :
 - L'objet de chaque widget
 - Le fonctionnement des widgets associés pour offrir des fonctions de cycle de vie de demande de catalogue dans d'autres applications
2. Appliquez ces conditions et ces recommandations lors de la conception des pages SharePoint (sauf pour les informations Liferay) :
 - [Configuration requise](#) (page 475)
 - [Limites](#) (page 477)
 - [Implémentation :](#) (page 479)
 - Intégrez les widgets Parcourir et Demande dans la première page SharePoint.
 - Intégrez les widgets Statut, Modifier la demande et Liste des demandes dans la seconde page SharePoint.
 - Les étapes suivantes vous permettent d'intégrer chaque widget dans la page appropriée. Elles peuvent varier selon la version de SharePoint que vous utilisez.

Remarque : Pour obtenir des instructions détaillées sur la création de widgets, consultez la documentation SharePoint.
3. Cliquez sur Mon site, développez la liste déroulante Actions du site, puis sélectionnez Modifier la page.
4. Cliquez sur l'icône + (Ajouter un composant WebPart).

Remarque : Pour modifier un widget existant, cliquez sur Modifier le composant WebPart partagé dans le menu Modifier et ignorez l'étape suivante.
5. Dans la boîte de dialogue Page Web, sélectionnez Composant WebPart Editeur de contenu dans la section Divers, puis cliquez sur Ajouter.

6. Dans la partie Composant WebPart Editeur de contenu, Procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur le lien Ouvrez le volet d'outils.
 - b. Dans le volet d'outils, cliquez sur Editeur de source.

Dans la boîte de dialogue Page Web, spécifiez le code source pour le widget, comme suit :

 - [Appel du widget Parcourir à l'aide du code source](#) (page 487)
 - [Appel du widget Demande à l'aide du code source](#) (page 493)
 - [Appel du widget Statut à l'aide du code source](#) (page 505)
 - [Appel du widget Modifier la demande à l'aide du code source](#) (page 510)
 - [Appel du widget Liste des demandes à l'aide du code source](#) (page 515)
 - c. Cliquez sur Enregistrer.

La source est rendue dans l'éditeur de contenu. Par exemple, si vous appelez le widget Parcourir, le catalogue, le dossier ou le service que vous avez spécifié est affiché dans l'éditeur de contenu.

Remarque : Si vous modifiez un widget existant, cliquez sur Quitter le mode Edition dans le menu Actions du site et vérifiez que le widget est chargé.
 - d. Vérifiez le widget affiché et poursuivez comme suit :
 - Pour affiner le widget, cliquez sur Editeur de source et modifiez le code source.
 - Pour utiliser le widget tel qu'affiché, cliquez sur Appliquer, puis OK.
7. [Testez les widgets](#) (page 518).

Intégration de widgets dans des pages HTML simples

Pour créer et utiliser des widgets dans des pages HTML simples, suivez la procédure ci-dessous.

1. Consultez les rubriques précédentes du scénario pour comprendre les concepts suivants :
 - L'objet de chaque widget
 - Le fonctionnement des widgets associés pour offrir des fonctions de cycle de vie de demande de catalogue dans d'autres applications
2. Appliquez ces conditions et ces recommandations lors de la conception des pages HTML (sauf pour les informations Liferay et SharePoint) :
 - [Configuration requise](#) (page 475)
 - [Limites](#) (page 477)
 - [Implémentation :](#) (page 479)
 - Intégrez les widgets Parcourir et Demande dans la première page HTML.
 - Intégrez les widgets Statut, Modifier la demande et Liste des demandes dans la seconde page HTML.
 - Les étapes suivantes vous permettent d'intégrer chaque widget dans la page appropriée.
3. Créez la page HTML. Décidez de l'emplacement et de la taille de l'élément DIV dans lequel chaque widget sera intégré.
4. Spécifiez le code source du widget dans l'élément DIV, comme suit :
 - [Appel du widget Parcourir à l'aide du code source](#) (page 487)
 - [Appel du widget Demande à l'aide du code source](#) (page 493)
 - [Appel du widget Statut à l'aide du code source](#) (page 505)
 - [Appel du widget Modifier la demande à l'aide du code source](#) (page 510)
 - [Appel du widget Liste des demandes à l'aide du code source](#) (page 515)
5. Enregistrez les mises à jour.

La source est générée dans la page HTML. Par exemple, si vous appelez le widget Parcourir, le catalogue, le dossier ou le service que vous avez spécifié est affiché dans la page HTML.
6. Vérifiez le widget affiché. Si un affinage du widget est nécessaire, modifiez le code source, enregistrez-le, puis vérifiez le résultat.
7. [Testez les widgets](#) (page 518).

Chapitre 13: Utilisation de CA Service Accounting

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Introduction](#) (page 523)

[Facturation et reporting financier](#) (page 528)

[Gestion des comptes](#) (page 543)

[Budgets et plans](#) (page 560)

Introduction

Vous pouvez utiliser Composant de comptabilité pour contrôler les coûts informatiques, gérer les demandes par le biais des facturations et des contre-passations, affecter des coûts, établir des budgets et planifier les services informatiques. Composant de comptabilité permet aux entreprises d'affecter leurs coûts informatiques et de créer des modèles de tarification personnalisés et flexibles pour leurs services informatiques. Ces coûts peuvent être basés sur la transaction, la facturation en fonction de l'utilisation, le taux, etc. Vous pouvez planifier les budgets de l'informatique et justifier les demandes de budget, appliquer la facturation interne de l'entreprise pour les ressources informatiques et facturer aux clients les services informatiques en fonction de l'utilisation.

Composant de comptabilité vous permet d'effectuer les tâches suivantes.

- Implémentation d'une facturation basée sur l'utilisation ou sur les transactions par importation des données d'utilisation externe via la médiation de données
- Régularisation des frais en fonction des violations des accords sur les niveaux de service dans le cadre d'une intégration de CA Service Catalog à CA Business Service Insight
- Utilisation de contre-passations pour répartir les coûts aux unités business, y compris les régularisations et les frais au niveau des services
- Planification du traitement des factures des comptes et reporting financier
- Gestion des souscriptions, factures et profils
- Répartition des coûts aux utilisateurs finaux afin de sensibiliser les clients
- Identification des données d'utilisation par client ou par département afin de calculer les retours sur investissement et d'analyser les bénéfices-coûts

Facturation interne

Les entreprises ont la possibilité de définir leurs services de manière à affecter des coûts en interne pour la budgétisation et la contre-passation (Composant de comptabilité prend en charge plusieurs méthodes de contre-passation) ou pour facturer ces services aux clients. Les frais peuvent être calculés par transaction, par session et peuvent varier en fonction de la ressource. Les taux utilisés peuvent varier en fonction du package de services et du niveau de l'activité. Lors de l'intégration de CA Business Service Insight, vous pouvez générer des factures basées sur les données d'utilisation en temps réel et appliquer automatiquement des régularisations de manière à répercuter toute violation de l'accord SLA.

La plupart du temps, le coût réimputé à une unité business n'est pas contesté, puisqu'il peut être attribué directement aux services informatiques qui jouent un rôle dans la prise en charge de ses opérations business. La priorité est de définir si les services fournis et les coûts correspondants atteignent le niveau prévu. Par définition, les unités business veulent être sûres d'obtenir exactement ce pour quoi elles paient. Elles veulent savoir clairement comment répartir la charge représentée par le coût et connaître les mesures à prendre pour le baisser. A l'inverse, une organisation doit vérifier que tous les coûts sont compensés, même si les ressources ne sont pas entièrement utilisées. De plus, il est important que le processus de répartition des coûts soit facilement géré et que le système mis en place influence les demandes et le comportement de l'unité business.

Lorsque vous envisagez la mise en oeuvre d'un système de facturation interne, vous devez prendre en compte plusieurs approches.

Remarque : Avant d'implémenter un système de contre-passation, vous devez savoir créer un catalogue de services.

Tarification en fonction de la souscription

Vous pouvez implémenter la facturation interne sans tenir compte de la consommation réelle, mais plutôt en fonction d'une base fixe, en utilisant une unité de mesure et de coût unitaire spécifique. C'est ce que l'on appelle la tarification en fonction de la souscription. Cette politique peut être mise en oeuvre dans CA Service Accounting à l'aide de tout type d'élément d'option de service facturable lors de la définition des services d'une unité business. Ce type d'élément permet la spécification d'un coût unitaire, d'un cycle de facturation et d'une quantité. Les exemples incluent les frais de souscription, tels que 500 \$ par mois ou 1 000 \$ par ordinateur portable.

Cette méthode est utilisée lorsque l'inducteur de coûts réel est inconnu ou trop difficile à identifier. La souscription étant basée sur une unité de spécification contrôlable, cette approche offre à l'unité business un bon niveau de contrôle sur les prévisions de coût, ainsi qu'une image claire des coûts relatifs aux TI. Cependant, elle ne permet pas d'atteindre les objectifs fixés en termes d'équité. Le traitement de tous les souscripteurs étant le même, l'utilisation de ressources disparates n'est pas comptabilisée. Cette division des coûts et de l'utilisation des services se traduit par un système qui a tendance à ne plus motiver correctement le comportement de l'unité business. Ainsi, la tarification en fonction de la souscription ne garantit pas la récupération des coûts, ni la génération de bénéfices.

Tarification basée sur l'utilisation

La tarification en fonction de l'utilisation permet aux TI de réimputer les coûts d'une unité business basés proportionnellement sur la consommation des ressources. Cette politique peut être mise en œuvre dans CA Service Accounting à l'aide de l'élément d'option de service de type Application et en choisissant une structure de tarification en fonction de l'utilisation lors de la définition des services d'une unité business. Ce type d'élément permet la spécification d'un coût unitaire et d'un type de métrique.

Une fois les données basées sur l'utilisation importées dans le système à l'aide de la médiation de données, vous pouvez utiliser le résultat des métriques pour calculer le coût total de ce service pour un compte. En plus des frais de compte globaux, vous pouvez traiter ces montants basés sur l'utilisation par utilisateur.

L'implémentation de la facturation basée sur l'utilisation implique des connaissances et des décisions à plusieurs niveaux au sein d'une organisation. Par exemple, les décisions financières déterminent la présentation et le prix des services. Le processus implique également des décisions informatiques techniques pour déterminer la source des données d'utilisation, les méthodes de collecte et de traitement, ainsi que les méthodes de gestion des cas exceptionnels, tels que les régularisations et les promotions.

La facturation interne basée sur l'utilisation émet l'hypothèse du partage des ressources associées entre plusieurs unités business, avec un coût unitaire plutôt statique. Ici, l'obtention de l'équité à certains niveaux est due au fait que la consommation est directement liée au coût engagé. Il peut exister certaines incertitudes quant à l'impact de la demande d'autres unités business sur les frais et à la manière dont cela affecte le contrôle de coûts.

Par exemple, lorsque les services sont définis pour utiliser la répartition pondérée comme moyen de répartition des frais, la diminution des niveaux d'utilisation de ces services n'implique pas toujours une réduction du coût. Dans ce cas, une unité business peut décider de réduire l'utilisation de 5 %, espérant ainsi un changement relatif du coût affecté. Cependant, si toutes les autres unités business se disputant les mêmes ressources décident aussi de réduire leur utilisation, mais de manière plus importante, l'unité business d'origine devra payer plus qu'auparavant. Bien que le contrôle puisse être un problème, ce modèle affecte le comportement des unités business.

Tarification basée sur le niveau

La tarification basée sur le niveau permet aux départements informatiques de refacturer les services consommés par les unités business selon les niveaux de service. Vous pouvez créer une structure progressive associant différentes plages de taux et de niveaux. Cette politique peut être mise en oeuvre dans Composant de comptabilité en créant un groupe de services à plusieurs niveaux pour contenir ces plages et les taux correspondants et en définissant des services qui établissent leurs informations sur l'attribution des coûts en fonction d'une valeur transmise. Cette valeur est utilisée pour rechercher et sélectionner les niveaux appropriés.

Prenons un groupe de service à plusieurs niveaux contenant deux colonnes. Dans la première colonne, vous pouvez définir différentes plages telles que des valeurs numériques allant de 1 à 100, de 101 à 1 000, etc. Dans la seconde, vous pouvez définir des taux associés. Vous pouvez configurer plusieurs éléments de groupe de services pour utiliser ce groupe de services à plusieurs niveaux et déterminer leur coût.

Par exemple, vous pouvez créer un élément de groupe de service de type Application pour utiliser ce groupe de service à plusieurs niveaux. Pour cela, sélectionnez la structure de tarification basée sur le niveau. Lors du calcul du coût de cet élément, la valeur de la métrique est utilisée pour sélectionner le ou les niveaux et les taux correspondants. Il est possible de dériver la spécification de l'unité à ce taux de plusieurs façons, selon une quantité fixe prédéfinie ou la valeur de la métrique elle-même, par exemple. De même, des éléments de groupe de service de type Accord peuvent utiliser des groupes de service à plusieurs niveaux pour attribuer un coût en fonction du nombre de violations.

Selon la disposition, il est possible d'utiliser une structure progressive pour appliquer l'équité et permettre aux unités business de prendre des décisions influençant directement leurs coûts.

Approches combinées

Le plus souvent, les systèmes empruntent à chacune de ces approches pour créer une procédure de facturation interne conçue spécialement pour les besoins d'une organisation spécifique. Par exemple, une organisation spécifique peut chercher à appliquer un système qui influence les objectifs des services par le biais de l'utilisation d'une tarification en fonction du niveau, avec des régularisations d'assurance en plus de frais de souscription récurrents fixes. Le but est ici de renforcer le contrôle d'une unité business sur la qualité et l'équité d'un service, tout en offrant un haut degré de stabilité et de prévisibilité du coût.

De plus, il peut exister une différenciation entre les services liés à l'infrastructure de cette organisation et les autres. Ces services d'infrastructure peuvent être placés de manière à effectuer la facturation interne en fonction d'une méthode d'affectation spécifiée (par souscription, par exemple), alors que la facturation interne pour les autres services peut être basée sur la consommation réelle à l'aide d'un taux fixe.

Facturation et reporting financier

Une fois les services liés aux comptes par une souscription, vous pouvez utiliser Composant de comptabilité pour planifier la facturation par lot de ces comptes afin de traiter tous les taux, régularisations (générales ou violation de l'accord sur les niveaux de service) et paiements envoyés pendant la période de facturation actuelle. Vous pouvez établir un groupe de factures avec des paramètres globaux pour facturer une liste de plusieurs comptes dans une seule instance à une date ultérieure planifiée. Cette liste peut être constituée au moment de la création du groupe ou déterminée de façon dynamique lors de l'exécution de la facturation. A l'heure planifiée, le moteur de facturation se met en marche et le groupe est placé dans une file d'attente jusqu'à ce que le service comptable le sélectionne pour le traitement. Une fois sélectionné, le moteur interroge les comptes associés et le groupe de factures, puis génère une facture pour chacun d'eux.

La facture fait état des frais aux utilisateurs et aux chefs d'entreprise et les justifie. Ces frais peuvent être cumulés par l'organisation de l'unité business d'une entreprise et les actionnaires ont accès à leurs informations sur le coût des TI, à chaque niveau. Une fois le traitement effectué, les organisations peuvent fournir à chaque unité business un accès Internet aux informations comptables de facturation interne historiques et en temps réel, ainsi qu'aux rapports détaillés sur l'utilisation des TI. Les propriétaires de TI peuvent visualiser les dépenses réelles par rapport au budget, déterminer le coût réel par fonction commerciale et, en général, obtenir une meilleure visibilité sur les coûts de TI. Une organisation peut ainsi obtenir plus facilement les informations nécessaires à la définition des budgets et à la planification commerciale à venir, ce qui permet l'amélioration et la décomposition continues du coût des TI.

Groupes de factures

Un groupe de factures offre la possibilité de regrouper et de planifier des comptes pour une facturation ultérieure. Lorsque le processus de facturation commence, chaque groupe s'insère dans une file d'attente pour faciliter la récupération et le traitement des listes de comptes associés par le service comptable. Cette liste de comptes peut être assemblée et conservée de façon manuelle ou dynamique en fonction du type de groupe.

Ajout d'un groupe de factures statique

Les groupes de factures statiques contiennent une liste de comptes comprenant des comptes qui y ont été ajoutés manuellement. Les comptes affectés à un groupe de factures statique ne peuvent être affectés à aucun autre groupe. Tous les comptes affectés à un groupe de factures le restent à moins d'être expressément supprimés du système. Vous pouvez développer la liste de comptes des groupes actifs en sélectionnant directement des comptes et en les y ajoutant.

Pour ajouter un groupe de factures :

1. Cliquez sur Comptabilité, Factures, Groupes.

La liste des groupes de factures créés pour l'unité business actuelle s'affiche.

Remarque : Vous pouvez modifier l'unité business en cliquant sur le bouton Modifier l'unité business et en sélectionnant l'unité de votre choix dans la boîte de dialogue Recherche des unités business.

2. Cliquez sur le bouton Ajouter.
3. La fenêtre Ajout d'un nouveau groupe de factures s'affiche.
4. Spécifiez les informations du groupe de factures :
 - Unité business - Indique l'unité business à laquelle le groupe est ajouté.
 - Nom du groupe - Nom du groupe de factures créé
 - Dynamique - Indique le type de groupe. Ne sélectionnez *pas* cette option pour cette procédure, car les groupes sont statiques par défaut.
 - Commentaires - Permet d'ajouter des commentaires (facultatif).
5. Spécifiez les informations du profil comptable :
 - Cycle de facturation - Détermine le cycle de facturation d'un compte. Choisissez Quotidien, Hebdomadaire ou Mensuel. Ce champ est utilisé conjointement avec l'intervalle de cycle de facturation.
 - Intervalle de cycle de facturation - Utilisé conjointement avec le cycle de facturation, il indique le nombre de cycles devant s'écouler avant la facturation d'un compte.

Exemple : Pour spécifier un compte facturé au trimestre, sélectionnez un cycle de facturation mensuel, puis spécifiez un intervalle de cycle de facturation de 3.
 - Date de début de la période - Indique le début de la période de facturation du profil comptable. Il peut s'agir de la date de création du département, de la date d'ouverture du compte ou de la date actuelle de création du profil comptable.
 - Date de fin de la période - Indique la fin de la période de facturation du profil comptable.
 - Echéance par défaut - Permet de calculer le nombre de jours de retard pour le paiement de la facture.

6. Vérifiez les informations dans la fenêtre Confirmation de groupe. Cliquez sur Suivant si tout est correct ou sur Précédent si vous souhaitez effectuer des modifications.

La fenêtre Liste des comptes s'affiche, vous permettant d'ajouter des comptes à votre nouveau groupe de factures.

7. Cliquez sur Ajouter des comptes et utilisez la boîte navette pour déplacer les comptes que vous souhaitez inclure à la liste. Vérifiez que tous les comptes sélectionnés s'affichent dans la colonne Comptes à enregistrer, puis cliquez sur OK.
8. Cliquez sur Suivant, puis appliquez les paramètres du planificateur appropriés en indiquant la date de facturation et le fuseau horaire.
9. Définissez l'état sur Activé, puis cliquez sur Terminer.

La fenêtre Groupes de factures s'affiche, en tenant compte de votre nouveau groupe.

Ajout d'un groupe de factures dynamique

Avec les groupes de factures dynamiques, les listes de comptes sont générées de manière dynamique selon un critère spécifique stocké en tant qu'objet de données. Lorsque les comptes ajoutés au système remplissent ce critère, ils sont inclus dans les listes de comptes associées à ce groupe. Par définition, les groupes de factures peuvent à présent être définis de manière à conserver leurs propres listes de comptes.

Pour ajouter un groupe de factures dynamiques :

1. Cliquez sur Comptabilité, Factures, Groupes.

La liste des groupes de factures créés pour l'unité business actuelle s'affiche.

Remarque : Vous pouvez modifier l'unité business en cliquant sur le bouton Modifier l'unité business et en sélectionnant l'unité de votre choix dans la boîte de dialogue Recherche des unités business.

2. Cliquez sur le bouton Ajouter.
3. La fenêtre Ajouter un nouveau groupe de factures s'affiche.
4. Spécifiez les informations du groupe de factures :
 - Unité business - Indique l'unité business à laquelle le groupe est ajouté.
 - Nom du groupe - Nom du groupe de factures créé
 - Dynamique - Indique le type de groupe. Sélectionnez cette option pour les groupes dynamiques.
 - Commentaires - Permet d'ajouter des commentaires (facultatif).
5. Vérifiez les informations du profil comptable et modifiez les champs suivants si nécessaire.
 - Cycle de facturation - Détermine le cycle de facturation d'un compte. Choisissez Quotidien, Hebdomadaire ou Mensuel. Ce champ est utilisé conjointement avec l'intervalle de cycle de facturation.
 - Intervalle de cycle de facturation - Utilisé conjointement avec le cycle de facturation, il indique le nombre de cycles devant s'écouler avant la facturation d'un compte.

Exemple : pour spécifier un compte facturé au trimestre, sélectionnez un cycle de facturation mensuel, puis spécifiez un intervalle de cycle de facturation de 3.
 - Date de début de la période - Indique le début de la période de facturation du profil comptable. Il peut s'agir de la date de création du département, de la date d'ouverture du compte ou de la date actuelle de création du profil comptable.
 - Date de fin de la période - Indique la fin de la période de facturation du profil comptable.
 - Echéance par défaut - Permet de calculer le nombre de jours de retard pour le paiement de la facture.

6. Vérifiez les informations dans la fenêtre Confirmation de groupe. Cliquez sur Suivant si tout est correct ou sur Précédent si vous souhaitez effectuer des modifications.
7. La fenêtre Liste des comptes s'affiche. Elle est vide puisqu'il n'existe aucun critère associé pour assembler cette liste. Cliquez sur Définir les critères et utiliser le générateur de critères de compte pour créer une requête et générer une liste.
8. Après avoir cliqué sur le bouton Créer des critères, vous pouvez utiliser deux types de spécifications de critères pour définir la requête.
 - Enregistrer la dernière recherche exécutée : enregistre la dernière recherche exécutée par le mécanisme de recherche de comptes du générateur de critères de compte.
 - Recherche personnalisée avancée : permet à l'utilisateur de spécifier directement la clause Where dans SQL.
9. Une fois qu'un type de critère est sélectionné, deux champs supplémentaires s'affichent :
 - Nom : nom à associer à cette requête (stocké en tant qu'objet de données de rapport).
 - Commentaires : champ facultatif permettant d'ajouter des informations.
10. Cliquez sur Enregistrer lorsque vous avez terminé.
11. Cliquez sur Suivant.
12. Appliquez les paramètres du planificateur appropriés en indiquant la date de facturation et le fuseau horaire.
13. Définissez le statut sur Actif.
14. Cliquez sur Terminer.

Le groupe de factures dynamique est créé et s'affiche dans la fenêtre Groupes de factures. Cliquez sur Afficher les tâches comptables pour visualiser les tâches planifiées.

Critères de facturation pour les comptes

Un compte doit répondre aux critères suivants avant d'être traité par le moteur de facturation :

- Il doit être inclus dans la liste des comptes et associé à un groupe de factures actif.
- La valeur du champ Date de facturation (dans le profil comptable) doit être antérieure à la date d'exécution de la facture.
- Le champ de statut (dans le profil comptable) doit être spécifié.
- Le champ Facturation automatique (dans le profil comptable) doit être défini sur Oui.
- Il doit souscrire à un service avec un statut valide (autrement dit, les souscriptions ne sont pas annulées), si la configuration est définie sur N'autoriser aucune facture d'activité.

Critères de facturation pour les souscriptions

Une souscription doit répondre aux critères suivants avant d'apparaître sur une facture :

- Les éléments facturables (une fois, fréquence quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, versements échelonnés, etc.) apparaissent lorsque les périodes de ces frais sont reconnues.
- Parmi les groupes d'options d'un service, aucun élément n'est défini sur Exclure de la facture.
- Les frais basés sur la transaction et l'utilisation apparaissent lorsque les métriques appropriées ont été collectées.
- Les frais d'accord et de contrat tels que définis dans CA Business Service Insight apparaissent sur une facture s'ils sont facturés en tant que frais uniques, périodiques ou par versements échelonnés.

Spécification de l'emplacement de sortie

Par défaut, les factures sont enregistrées sur le disque dur aux emplacements suivants :

- Pour les comptes recevant les factures par courriel, une copie des factures est stockée dans %ACC_HOME%\outbox\email.
- Pour les comptes recevant les factures par courrier postal normal, une copie des factures est stockée dans %ACC_HOME%\outbox\postal.
- Pour les comptes recevant les factures par télécopie, une copie des factures est stockée dans %ACC_HOME%\outbox\fax.
- Pour les comptes dont l'administrateur souhaite imprimer les factures en interne, une copie des factures est stockée dans %ACC_HOME%\outbox\printer.

Remarque : Sous Windows, spécifiez \\ comme séparateur de dossiers.

Si vous ne voulez pas envoyer directement une facture par courriel à une unité business, mais que vous souhaitez l'imprimer ou la télécopier, vous pouvez stocker les fichiers dans un répertoire du disque dur. Pour ce faire, définissez la méthode de facturation par défaut dans les profils comptables de tous les comptes de vos clients sur Courrier postal.

Historique de facturation

La fonction Historique de facturation vous permet de rechercher et visualiser toutes les factures d'une certaine période pour un compte spécifique auquel vous avez accès. La fonction Enregistrements de l'historique de facturation offre une visualisation groupée de toutes les factures d'un groupe donné. Les informations qui s'affichent incluent le groupe de factures et le statut (succès ou échec). Elle permet de visualiser les factures au format HTML, CSV ou XML et de les envoyer par courriel.

Affichage du statut de facturation

Lorsque le moteur de facturation traite les factures, il journalise des alertes dans la base de données de CA Service Catalog. Pour afficher ces alertes, cliquez sur Messages dans le menu principal.

Vos messages d'alerte sont répertoriés dans un tableau affichant les paramètres suivants :

- Date/heure
- Type
- Source
- Ordinateur
- Message

Si un échec se produit lors de l'une des phases, le moteur de facturation enregistre une alerte de sévérité critique et affiche un message.

Répartition proportionnelle

La répartition proportionnelle est le processus de division du coût d'une souscription sur la période du cycle de facturation d'un compte. Par exemple, si les frais mensuels s'élèvent à 3 000,00 \$, qu'un compte est défini sur un cycle de facturation mensuel et qu'une facture est générée un jour au sein du cycle de facturation avec 30 jours restants dans ce mois, le montant du débit apparaissant sur la facture est de 100 \$, accompagné d'une description spécifiant que le débit ne concerne qu'un seul jour.

La configuration du compte vous permet de spécifier que les factures traitées par lot ou en ligne sont réparties proportionnellement ; que seules les factures en ligne sont réparties proportionnellement ; que seules les factures générées lors du traitement par lot sont réparties proportionnellement ; que ni les factures traitées par lot ni celles traitées en ligne ne sont réparties proportionnellement. Par défaut, les factures en ligne et par lot sont configurées sur une répartition proportionnelle des frais.

Impression par lot

Composant de comptabilité propose une option d'impression par lot vous permettant de créer des jobs d'impression et d'imprimer les factures séparément ou comme un tout. Un job d'impression est un ensemble de factures qui ont été groupées en fonction des informations d'identification spécifiées. Après sa création, l'ensemble reste inchangé et ses factures sont imprimées comme un tout ou individuellement à tout moment.

Pour réaliser une impression par lots :

1. Cliquez sur Comptabilité, Factures, Impression par lot.
2. Cliquez sur Ajouter un job d'impression.
3. Saisissez le nom et la description.
4. Sélectionnez le groupe de factures approprié.

Un groupe de factures est composé d'un ensemble de comptes pouvant être exécutés ensemble en une fois. Grâce à la fonction d'impression par lot, les groupes de factures constituent un filtre de factures. C'est-à-dire que seules les factures qui sont associées aux comptes dans les groupes de factures sélectionnés feront partie du job d'impression.

5. Sélectionnez les services.

Sélectionnez tous les services (par défaut) ou affinez davantage le nombre de factures en filtrant par nom de service. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner des services individuels.

6. Sélectionnez des cycles de facturation.

En intégrant des types spécifiques de cycles de facturation, le nombre de factures de l'ensemble est réduit de nouveau. Notez que ce cycle de facturation est défini pour le compte et non pour le groupe de factures.

7. Cliquez sur Ajouter.

Une fois qu'un job d'impression a été ajouté, l'interface utilisateur d'impression par lot peut être utilisée pour le gérer. Cliquer sur un job d'impression modifie les informations affichées sur la droite. Vous pouvez supprimer le job d'impression sélectionné ou le réutiliser.

- Pour supprimer un job d'impression, sélectionnez-le dans la liste et cliquez sur Supprimer.
- Pour réutiliser un job d'impression, sélectionnez-le dans la liste et cliquez sur Réutiliser. Cette action élimine les anciennes factures et en place de nouvelles dans le job d'impression. Les mêmes informations d'identification de filtrage de job d'impression sont utilisées.
- Cliquez sur Imprimer pour produire tout le job d'impression.

Remarque : Il est possible de renvoyer les factures dans l'ordre inverse ou de les filtrer en sélectionnant un statut d'élément spécifique.

Par défaut, 50 factures sont renvoyées pour chaque page. Pour ajuster ce nombre, spécifiez la quantité désirée, puis cliquez sur Actualiser. Cliquer sur une facture l'ouvre dans une nouvelle fenêtre qui sert d'outil d'aperçu avant impression. Sélectionnez les factures à imprimer en activant la case à cocher ou en utilisant la fonction Tout sélectionner. Cet outil peut aussi sélectionner toutes les factures par statut d'élément. Si vous activez la case à cocher Inverser l'ordre, les factures sélectionnées dans la page active seront imprimées par ordre croissant.

Une fois que chaque élément est imprimé, leur statut est mis à jour et le statut de job d'impression s'affiche dans la partie supérieure.

Implémentation de la facturation basée sur l'utilisation

Composant de comptabilité permet de définir la facturation basée sur l'utilisation par le biais du composant de médiation de données. Pour implémenter la facturation basée sur l'utilisation simultanément avec la surveillance des métriques dépendant de l'utilisateur, procédez comme suit.

1. Créez une métrique de l'application, comme expliqué dans la section [Création d'une métrique d'application](#) (page 538).
2. Créez une définition de service, comme expliqué dans la section [Création d'une définition de service](#) (page 540).
3. Créez les utilisateurs et le compte, comme expliqué dans la section [Création des utilisateurs et du compte](#) (page 541).
4. Créez un profil de médiation de données, comme expliqué dans la section [Ajout d'un nouveau profil](#) (page 572).
5. Définissez la logique de cumul, comme expliqué dans la section [Définition de la logique de cumul](#) (page 573).
6. Téléchargez des données d'utilisation d'importation, comme expliqué dans la section [Importation des données](#) (page 575).
7. Cumulez des données d'utilisation pour l'exercice financier, comme expliqué dans la section [Lancement du cumul de données](#) (page 582).
8. Vérifiez les détails de la facture pour voir si la facture basée sur l'utilisation a été correctement traitée pour l'utilisateur ou le compte.

Pour afficher les détails d'une facture, y compris l'historique, accédez aux pages Résumé du cumul pour le compte souhaité. Vous pouvez également cliquer sur Comptabilité, Gestion des comptes, puis sur l'icône d'action du compte nommée Afficher l'historique de facturation pour *nom du compte*.

Procédure de création d'une métrique d'application

Le composant de médiation de données utilise les packages de métriques pour mesurer l'utilisation d'une application.

Pour créer une métrique de l'application, effectuez les tâches suivantes.

1. Ajoutez, modifiez ou supprimez des informations sur les événements, comme suit.
 - a. Sélectionnez Comptabilité, Médiation de données, Métrique de l'application, Événement.
La fenêtre Liste des événements s'affiche.
 - b. Cliquez sur Ajouter pour créer un événement ou sur Modifier pour modifier un événement existant.
La fenêtre Détails des événements s'ouvre.
 - c. Spécifiez tous les détails sur l'événement et cliquez sur Enregistrer.
2. Ajoutez, modifiez ou supprimez les informations sur les métriques comme suit.
 - a. Sélectionnez Comptabilité, Médiation de données, Métrique de l'application, Métrique.
La fenêtre Liste des métriques s'affiche.
 - b. Cliquez sur Ajouter pour créer une métrique ou sur Modifier pour modifier une métrique existante.
La fenêtre Détails de la métrique s'affiche.
 - c. Spécifiez tous les détails de la métrique et cliquez sur Enregistrer.
 - d. Liez ou supprimez la liaison des événements associés, comme décrit à l'étape suivante.
3. Liez ou supprimez la liaison des événements associés pour une métrique, comme suit.

Remarque : Vérifiez qu'au moins un événement est associé à chaque métrique.

- a. Cliquez sur Associer un événement.
Nom de la métrique : la fenêtre *Nom de la métrique* apparaît, affichant tous les événements qui ne sont pas déjà associés à la métrique.
- b. Vous pouvez éventuellement utiliser l'option Rechercher ou Recherche avancée pour filtrer la liste des événements.
- c. Sélectionnez les événements que vous souhaitez associer à la métrique.
- d. Cliquez sur Associer un événement.
Les événements sélectionnés sont liés et, par conséquent, apparaissent dans la liste des événements associés.

- e. Pour supprimer la liaison d'un ou plusieurs événements qui sont déjà associés à une métrique, sélectionnez les événements que vous souhaitez dissocier, puis cliquez sur Dissocier l'événement.
Les événements sélectionnés sont dissociés et, par conséquent, n'apparaissent plus dans la liste des événements associés.
 - f. Cliquez sur Terminé.
4. Ajoutez, modifiez ou supprimez des informations sur les applications, comme suit.
 - a. Sélectionnez Comptabilité, Médiation de données, Métrique de l'application, Application.
La fenêtre Détails de l'application s'affiche.
 - b. Cliquez sur Ajouter pour créer une application ou sur Modifier pour modifier une application existante.
La fenêtre Détails de l'application s'affiche.
 - c. Spécifiez tous les détails sur l'application et cliquez sur Enregistrer.
 - d. Liez ou supprimez la liaison des métriques associées, comme décrit à l'étape suivante.
 5. Liez ou supprimez la liaison des métriques associées pour une application, comme suit.

Remarque : Vérifiez qu'au moins une métrique est associée à chaque application.

- a. Cliquez sur Associer une métrique.
Nom de l'application : la fenêtre *Nom de l'application* apparaît, affichant toutes les métriques qui ne sont pas déjà associées à l'application.
- b. Vous pouvez éventuellement utiliser l'option Rechercher ou Recherche avancée pour filtrer la liste des métriques.
- c. Sélectionnez les métriques que vous souhaitez associer à l'application.
- d. Cliquez sur Associer une métrique.
Les métriques sélectionnées sont liées et, par conséquent, apparaissent dans la liste des métriques associées.
- e. Pour supprimer la liaison d'une ou plusieurs métriques qui sont déjà associées à une application, sélectionnez les métriques que vous souhaitez dissocier, puis cliquez sur Dissocier la métrique.
Les métriques sélectionnées sont dissociées et, par conséquent, n'apparaissent plus dans la liste des métriques associées.
- f. Cliquez sur Terminé.

La métrique de l'application est créée.

Création d'une définition de service

Pour créer une définition de service :

1. Sélectionnez Générateur de services, Groupes d'options de service dans le menu, puis cliquez sur le bouton Ajouter.
2. Remplissez les champs de la boîte de dialogue Détails du groupe d'options de service en sélectionnant :
 - Type = Fixe
 - Type de sélection = Multiple
3. Cliquez sur OK.
4. Vérifiez que les groupes d'options de service que vous venez d'enregistrer apparaissent dans la page Groupes d'options de service du générateur de services. Cliquez sur le groupe d'options de service récemment créé pour afficher la fenêtre Définition d'un élément d'option de service.
5. Définissez la première colonne à inclure dans un élément de type Application. Pour ouvrir la boîte de dialogue Définition d'un élément d'option de service; cliquez sur Double-cliquez pour ajouter une valeur. Sélectionnez :
 - Type = Application
 - Structure de tarification = Basé sur l'utilisation
 - Type de coût = Spécifier la valeur

Il est préférable de ne pas sélectionner Indiqué par l'utilisateur pour Type de coût si vous pratiquez la facturation basée sur l'utilisation dans le cadre du mappage logique de médiation de données. Si vous sélectionnez Indiqué par l'utilisateur pour Type de coût, les utilisateurs peuvent écraser le coût unitaire par défaut défini dans la définition de service d'origine que vous spécifiez dans le paramètre suivant. Toutefois, la souscription logique de médiation de données est conçue pour utiliser le coût unitaire par défaut défini dans la définition de service.

 - Coût unitaire = une valeur numérique
 - Application = toute application disponible (cet exemple utilise la plate-forme de système d'exploitation)
 - Métrique = toute métrique disponible (cet exemple utilise le quota de disque utilisé (Ko) par utilisateur).
 - Cliquez sur Update.
 - Cliquez sur Enregistrer dans la définition d'un élément d'option de service.
6. Associez le groupe d'options de service à un service, comme suit :
 - a. Cliquez sur Services dans le générateur de services.
La page Services s'affiche.

- b. Cliquez sur le bouton Ajouter. Dans la fenêtre contextuelle Détails du service, sélectionnez :
 - Type = Service
 - Type de sélection = Sélection multiple
7. Cliquez sur Enregistrer.
8. Sélectionnez l'icône Définir dans la colonne Action. Sélectionnez le groupe d'options de service créé précédemment pour l'inclure dans le service, puis cliquez sur Enregistrer la sélection.
9. Cliquez sur OK.

Vous avez créé une définition de service.

Création des utilisateurs et du compte

Pour implémenter une facturation basée sur l'utilisation, créez un ou plusieurs utilisateurs et associez-les à un compte, si vous ne l'avez pas déjà fait.

Pour créer des utilisateurs et un compte :

1. [Ajoutez un utilisateur](#) (page 123).
2. [Ajoutez un compte](#) (page 114). Associez l'utilisateur lorsque vous ajoutez le compte.

Vous avez créé des utilisateurs et un compte.

Remarque : Si l'activation du service doit être effectuée via la gestion des demandes, l'utilisateur est automatiquement associé au compte.

Génération d'une facture

Après la collecte des données de la période comptable, vous pouvez produire une facture montrant les frais calculés par rapport à l'utilisation du compte. Si la facturation basée sur l'utilisation de l'utilisateur a été employée, les frais représentés seront ceux de tous les utilisateurs associés au compte facturé.

Rapports financiers

Plusieurs rapports préfourmis permettent d'obtenir des informations et une visibilité de TI. Ces rapports comprennent les éléments suivants :

- Détails comptables : montrent les détails de profil comptable de chaque compte selon la spécification du filtre.
- Détails de la régularisation : affichent les détails de toute régularisation définie.
- Détails de facture : fournissent les informations liées à la facturation, telles que les dates, le solde et le nombre de violations.
- Détails du paiement : fournissent une liste des paiements effectués à partir des soldes comptables.

Utilitaire d'annulation de factures

L'utilitaire de ligne de commande d'annulation permet d'annuler les factures les plus récentes pour tous les comptes définis par un groupe de factures. Pour annuler plusieurs ensembles de factures, exécutez l'utilitaire d'annulation plusieurs fois.

La syntaxe d'utilisation de la commande rollback.bat (Windows) est la suivante :

```
rollback [-g nom_groupe] [-b ID_unité_business]
```

-g *nom_groupe*

Spécifie le nom du groupe de factures dans *ID_unité_business* qui permet de définir les comptes dont les factures doivent être annulées. Si vous omettez cette information, tous les comptes inclus dans tous les groupes de factures de *ID_unité_business* seront annulés.

-b *ID_unité_business*

Spécifie l'ID de l'unité business pour les groupes de factures à utiliser. Si vous omettez cette information, tous les comptes inclus dans le groupe de factures spécifié pour toutes les unités business seront annulés.

Remarque : Vous devez définir au moins l'un des paramètres, voire les deux.

Sous Windows, le fichier rollback.bat se trouve dans le dossier %USM_HOME%\accounting\scripts.

Gestion des comptes

- La gestion des comptes vous permet d'administrer les activités comptables qui peuvent être effectuées avec le compte. Grâce aux fonctions de la gestion des comptes, vous pouvez :
- Ajouter, modifier ou supprimer des comptes
- Créer, mettre en attente, annuler des souscriptions ou y ajouter des notes
- Entretenir des factures
- Modifier des profils comptables
- Effectuer des paiements
- Appliquer des régularisations générales

Affichage d'un profil comptable

Pour afficher un profil comptable :

1. Cliquez sur Comptabilité, Gestion des comptes.
La page Gestion des comptes s'affiche.
2. Sélectionnez le compte.
3. Cliquez sur Profil comptable.

La fenêtre Profil comptable s'ouvre et affiche les informations associées, telles que le numéro de compte, le cycle de facturation et les spécifications liées aux factures.

Remarque : Si vous créez un compte dont le statut est Clôturé, les onglets Souscriptions, Factures, Profil et Profil comptable peuvent être affichés. Toutefois, vous ne pouvez pas effectuer de souscription pour le compte, générer des factures ou modifier le Profil comptable.

Modification d'un profil comptable

Le profil comptable contient des informations associées à un compte, telles que le type de compte, le statut, les informations sur le cycle, les dates des périodes et le cumul de comptes. Chacun de ces champs fournit des informations spécifiques sur le compte et influe sur le comportement du système. Par exemple, si vous fermez un compte, le profil comptable associé manipule toute fonction comptable résiduelle avant que le statut ne devienne Fermé. Le champ de statut passe de Demande de clôture à Clôturé lorsque les débits et les crédits en attente pour la période en question sont traités.

Le profil comptable est généré automatiquement lors de la création d'un compte. Les valeurs par défaut sont dérivées des options de configuration comptable et peuvent être modifiées.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration comptable, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Pour modifier un profil comptable :

1. Cliquez sur Comptabilité, Gestion des comptes.
La page Gestion des comptes s'affiche.
2. Sélectionnez le compte.
3. Cliquez sur l'onglet Profil comptable.
La page Profil comptable s'affiche.
4. Cliquez sur Modifier pour effectuer des changements dans les champs de votre choix.

Remarque : Si le statut d'un compte est Clôturé, vous ne pouvez pas effectuer une souscription pour le compte, générer des factures ou modifier le profil comptable.

Cumul de comptes

En configurant correctement les profils comptables pour un ensemble de comptes, une unité business peut désigner un compte pour le cumul des frais et des soldes de tous les autres comptes disponibles. Pour établir ce scénario, vous devez configurer les comptes sélectionnés pour cette consolidation en définissant l'option de cumul sur Compte de cumul dans le profil comptable. Le compte de cumul inclut tous les comptes dans la hiérarchie de l'unité business, y compris les comptes frères dont l'option Cumul est définie sur Oui.

Lorsque le compte de cumul est utilisé pour maintenir les soldes comptables de tous les comptes inclus dans le cumul, les comptes regroupés présentent généralement un solde nul. Pour configurer ce fonctionnement, définissez l'option Type de compte sur Solde zéro dans le profil comptable.

Gestion des souscriptions

Le terme souscription est utilisé dans Composant de comptabilité pour identifier l'affectation d'un service à un compte par un administrateur. Une fois que le service est activé pour le compte, les frais dérivés de la souscription sont calculés pour chaque période de facturation tant que la souscription est active. En cas d'annulation d'une souscription, le service est désactivé dès que tous les frais en cours sont comptabilisés et traités. En outre, les souscriptions peuvent être mises en attente pour une durée indéterminée pendant laquelle aucun débit n'intervient.

Vous pouvez afficher et gérer vos souscriptions en sélectionnant Comptabilité, Gestion des comptes, puis en cliquant sur un nom de compte et sur l'onglet Souscriptions. Bien que le processus de souscription soit d'abord une tâche de l'administrateur, les utilisateurs finals ont un accès en lecture aux souscriptions actives des comptes auxquels ils appartiennent.

Dans le menu Administration, Configuration, l'option Configuration de la souscription permet aux administrateurs de modifier le mode de traitement des prochaines souscriptions d'un compte.

Remarque : Pour plus d'informations sur les options de gestion des souscriptions, reportez-vous au *manuel d'implémentation*.

Types de souscription

Les souscriptions sont *uniquement* disponibles lorsque Composant de comptabilité est installé.

Types de souscription et procédure de création

Les comptes peuvent posséder des souscriptions *physiques*, des souscriptions *logiques de médiation de données* ou les deux.

- Une souscription physique inclut une ou plusieurs options de service dans un service. Une souscription physique a lieu lorsque l'une des conditions suivantes est remplie :
 - Un service explicitement demandé par un utilisateur est *terminé*. Ces souscriptions reposent sur des *demandes*. Une demande soumise mais pas terminée ne se traduit *pas* par une souscription.
 - L'administrateur de l'unité business affecte des souscriptions à un ou plusieurs comptes en fonction de certains critères (par ex. les besoins commerciaux). Ces souscriptions reposent sur des *comptes*.
- Une souscription logique à la médiation de données est virtuelle ; elle n'inclut pas d'enregistrement de souscription physique. Il s'agit plutôt d'un mappage logique et d'un mappage de cumul employés lorsqu'un administrateur utilise le composant Médiation de données pour cumuler des données d'utilisation. Dans le composant Facture, le coût d'utilisation de cette souscription est indiqué lorsque les données sont cumulées.

Il est important de tenir compte des souscriptions logiques à la médiation de données lors de [l'implémentation de la facturation selon l'utilisation](#) (page 537).

Un compte peut comporter une ou plusieurs souscriptions d'un seul type ou des deux. Toutefois, si une souscription physique et une souscription à la médiation de données sont affectées à un même compte, la souscription physique remplace *toujours* la souscription à la médiation de données.

Dans la fenêtre Souscriptions existantes, chaque type de souscription applicable apparaît dans la colonne Souscriptions actuelles. Toutefois, les souscriptions logiques à la médiation de données apparaissent *uniquement* s'il n'existe pas de souscription physique.

Annulation des souscriptions

Les types de souscription peuvent être annulés de plusieurs façons.

- Une souscription physique (S) est annulée lors de l'annulation d'une souscription pour un compte.
- Une souscription de demande (R) est annulée lors de l'annulation d'une demande pour un compte.
- Une souscription logique de médiation de données (D) ne s'affiche pas lorsqu'un administrateur décharge ou cumule à nouveau des données d'utilisation.

Création d'une souscription physique

Vous pouvez créer une [souscription physique](#) (page 546).

Procédez comme suit:

1. Sélectionnez Comptabilité, Gestion des comptes.
2. Cliquez sur le nom du compte auquel vous voulez ajouter une souscription.
3. Cliquez sur l'onglet Souscriptions.
4. Sélectionnez le service auquel vous souhaitez souscrire.
5. Cliquez sur le lien Souscrire.

Vous êtes invité à indiquer si vous souhaitez poursuivre les modifications de la souscription.

6. Cliquez sur Oui.

La souscription physique est ajoutée.

Activation des notes dans les souscriptions physiques

Pour ajouter des notes à une [souscription physique](#) (page 546), activez d'abord la fonctionnalité Notes correspondante.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Comptabilité, puis sur Configuration.
La page Configuration de la comptabilité apparaît.
2. Cliquez sur Configuration de la souscription.
Les options de configuration de la souscription apparaissent.
3. Cliquez sur l'icône Modifier.
4. Activez la case à cocher Activer les notes de souscription.
5. Cliquez sur Mettre à jour la configuration

La fonctionnalité est activée. Vous pouvez ajouter des notes à la souscription physique.

Ajout de notes à une souscription physique

Vous pouvez [activer les notes dans les souscriptions physiques](#) (page 548) afin d'ajouter des notes à vos [souscriptions physiques](#) (page 546).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Comptabilité, Gestion des comptes.
2. Cliquez sur le nom du compte auquel vous voulez ajouter des notes.
3. Cliquez sur l'onglet Souscriptions.
4. Cliquez sur le bouton Souscriptions existantes.
5. Localisez la souscription à laquelle vous souhaitez ajouter des notes et développez-la.
6. Cliquez sur le lien Notes de l'élément de votre choix.
Dans la fenêtre Notes qui apparaît, ajoutez des notes.
7. Cliquez sur Enregistrer les notes.

Les notes sont ajoutées à la souscription physique sélectionnée pour le compte choisi.

Suspension d'une souscription physique

Vous pouvez *suspendre* une [souscription physique](#) (page 546) uniquement pour les éléments de taux dont le cycle de facturation est périodique. Vous pouvez *annuler* [une souscription physique](#) (page 550) pour tous les autres éléments de taux.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Comptabilité, Gestion des comptes.
2. Cliquez sur le nom du compte dont vous voulez suspendre la souscription.
3. Cliquez sur l'onglet Souscriptions.
4. Cliquez sur le bouton Souscriptions existantes.
5. Localisez la souscription que vous souhaitez suspendre et développez-la.
6. Cliquez sur Suspensions.

La boîte de dialogue Ajouter une nouvelle suspension apparaît.

7. Entrez les dates de début et de fin de la suspension ou sélectionnez Suspension indéterminée.
8. Cliquez sur Ajouter.

La fenêtre Historique des suspensions apparaît de nouveau, reflétant votre nouvelle suspension.

9. Cliquez sur Fermer.

La souscription physique du compte sélectionné est suspendue pour la période indiquée.

Annulation d'une souscription physique

Vous pouvez *annuler* une [souscription physique](#) (page 546) pour tous les éléments de taux, à l'exception des éléments dont le cycle de facturation est périodique. Pour ces éléments de taux, vous pouvez *suspendre* [une souscription physique](#) (page 549).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Comptabilité, Gestion des comptes.
La page Gestion des comptes s'affiche.
2. Cliquez sur le nom du compte pour lequel vous voulez annuler une souscription.
3. Cliquez sur l'onglet Souscriptions.
La page Souscriptions s'affiche.
4. Cliquez sur Souscriptions existantes.
5. Supprimez la souscription pour le service.
6. Cliquez sur Enregistrer.
Un message s'affiche pour vous demander de confirmer les modifications apportées à la souscription.
7. Confirmez ou annulez les modifications.
8. Vérifiez si les souscriptions physiques ont été correctement mises à jour.

Régularisations

Les régularisations sont les crédits ou les débits appliquées aux services, aux frais individuels d'un groupe d'options de service ou d'un élément d'option de service et aux violations de l'accord sur les niveaux de service. Elles peuvent être réalisées en fonction d'un montant en devise fixe ou un pourcentage. Une régularisation peut être générale ou limitée à une violation de l'accord sur les niveaux de service. Elle peut être appliquée à des comptes individuels ou à toute une unité business. Lorsqu'une régularisation est appliquée à une unité business, elle est appliquée à tous les comptes de celle-ci.

Application de régularisations générales

Vous pouvez appliquer des régularisations générales globalement à tous les comptes ou individuellement à un compte spécifique. Effectuez la procédure qui correspond à vos exigences :

- [Application globale de régularisations générales](#) (page 551)
- [Application de régularisations générales à un compte particulier](#) (page 551)

Application globale de régularisations générales

L'application globale de régularisations générales peut être nécessaire lorsqu'une régularisation générale s'applique à tous les comptes plutôt qu'à un nombre restreint de comptes. Il peut s'agir, par exemple, d'un crédit global à tous les comptes pour couvrir le prélèvement accidentel de frais spécifiques dans la facture du mois précédent.

Pour appliquer des régularisations générales globalement :

1. Sélectionnez Comptabilité, Régularisations.
2. Sélectionnez Général dans le menu latéral.
3. Cliquez sur le bouton Ajouter une régularisation générale.

La fenêtre Ajouter une nouvelle régularisation générale apparaît.

4. Remplissez les champs, comme expliqué à la section [Propriétés des régularisations générales](#) (page 552).

Lorsque vous remplissez les champs de cette fenêtre, procédez comme suit.

- Pour l'option nommée Régularisation pour, cliquez sur le bouton radio nommé Tous les comptes.
- Pour modifier l'unité business, vous pouvez éventuellement cliquer sur l'icône Rechercher l'unité business à côté du champ Unité business de la page de définition de la régularisation.

5. Cliquez sur OK.

Application de régularisations générales à un compte particulier

Parfois, un seul compte peut nécessiter des régularisations générales. Dans ce cas, utilisez cette procédure pour appliquer les régularisations au compte.

Pour appliquer une régularisation générale à un compte particulier :

1. Sélectionnez Comptabilité, Gestion des comptes.
2. Cliquez sur l'icône Ajouter des régularisations (+/-) associées au compte à régulariser.

La fenêtre Informations de la régularisation s'affiche.

3. Remplissez les champs, comme expliqué à la section [Propriétés des régularisations générales](#) (page 552).
4. Cliquez sur OK.

Propriétés des régularisations générales

Les propriétés des régularisations générales s'affichent dans la fenêtre Informations de la régularisation. Les champs suivants nécessitent une explication.

Régularisation pour

Spécifie le numéro de compte en cours de régularisation.

Montant fixe ou Pourcentage

Permet de spécifier si la régularisation correspond à un montant fixe ou à un pourcentage.

Si vous sélectionnez Pourcentage, indiquez les valeurs suivantes :

- Pourcentage : accepte toute valeur flottante.
- Appliquer la régularisation selon la fréquence : indique s'il s'agit d'un événement ponctuel ou si le pourcentage de régularisation doit être appliqué à chaque facture.
- Appliquer la régularisation à : comprend le service, la colonne d'option de service, l'élément d'option de service, tous les frais ou le montant total de la facture.

Si vous sélectionnez Montant fixe, indiquez les valeurs suivantes :

- Appliquer la régularisation selon la fréquence : indique s'il s'agit d'un événement ponctuel, quotidien, hebdomadaire, mensuel, trimestriel, annuel ou se produisant à chaque facture.
- Montant : indique la valeur de la régularisation.

Application des régularisations liées à une violation du SLA de qualité de service

Vous pouvez appliquer globalement des régularisations liées à une violation du SLA de qualité de service à tous les comptes ou individuellement à un compte spécifique.

Remarque : Les accords sur les niveaux de service d'une demande (SLA) sont une fonctionnalité de CA Service Catalog, alors que ceux sur la qualité de service (QoS) sont *uniquement* disponibles si CA Service Catalog est intégré dans CA Business Service Insight. Les termes *SLA de demande* et *SLA de qualité de service* sont utilisés dans la documentation pour les distinguer.

Effectuez la procédure qui correspond à vos exigences :

- [Application globale de régularisations de violation de l'accord sur les niveaux de service](#) (page 555)
- [Application de régularisations de violation de l'accord sur les niveaux de service à un compte particulier](#) (page 555)

Pour utiliser des régularisations liées à une violation du SLA, vous devez intégrer CA Service Catalog à CA Business Service Insight.

Application globale des régularisations de violation de l'accord sur les niveaux de service

L'application globale des régularisations de violation de l'accord sur les niveaux de service peut être nécessaire lorsqu'une violation de l'accord sur les niveaux de service affecte tous les comptes plutôt qu'un nombre restreint de comptes. Exemple : Une panne au niveau du système entraînant un refus de service pour tous les comptes pendant une période de temps excédant le temps d'indisponibilité autorisé par l'accord sur les niveaux de service des comptes.

Pour appliquer des régularisations de violation de l'accord sur les niveaux de service de manière globale :

1. Sélectionnez Comptabilité, Régularisations.
2. Sélectionnez Violation de l'accord sur les niveaux de service.
3. Cliquez sur le bouton Ajouter une régularisation de violation de l'accord sur les niveaux de service.

La fenêtre Ajouter une nouvelle régularisation générale apparaît.

4. Remplissez les champs de cette fenêtre ; ceux-ci sont détaillés dans [Propriétés de régularisations de violation de l'accord sur les niveaux de service](#) (page 555).

Lorsque vous remplissez les champs de cette fenêtre, procédez comme suit.

- Pour l'option nommée Régularisation pour, cliquez sur le bouton radio nommé Tous les comptes.
 - Pour modifier l'unité business, vous pouvez éventuellement cliquer sur l'icône Rechercher l'unité business située à côté du champ Unité business de la page de définition de la régularisation.
5. Vous cliquez sur OK.

Application des régularisations de violation de l'accord sur les niveaux de service de la qualité de service à un compte particulier

Parfois, un seul compte peut nécessiter des régularisations de violation de l'accord sur les niveaux de service de la qualité de service. Dans ce cas, utilisez cette procédure pour appliquer les régularisations au compte.

Pour appliquer une régularisation de violation de l'accord sur les niveaux de service de la qualité de service à un compte individuel :

1. Sélectionnez Comptabilité, Régularisations.
2. Sélectionnez Violation de l'accord sur les niveaux de service.
3. Cliquez sur le bouton Ajouter une régularisation de violation de l'accord sur les niveaux de service.

La fenêtre Ajouter une nouvelle régularisation générale apparaît.

4. Remplissez les champs de cette fenêtre ; ceux-ci sont détaillés dans [Propriétés des régularisations de violation de l'accord sur les niveaux de service](#) (page 555).

Lors du renseignement des champs, procédez de la manière suivante :

- Pour l'option intitulée Régularisation pour, cliquez sur le bouton radio Numéro de compte et spécifiez le numéro de compte : vous pouvez saisir le numéro directement ou cliquer sur l'icône de en forme de loupe pour rechercher le compte de votre choix parmi tous les comptes.
- Pour modifier l'unité business, vous pouvez éventuellement cliquer sur l'icône Rechercher l'unité business, en regard du champ Unité business de la page de définition de la régularisation.

5. Cliquez sur OK.

Propriétés de régularisation de violation du SLA

Vous spécifiez les propriétés de régularisation de violation du SLA dans la fenêtre Ajouter une régularisation de violation du SLA. Une explication est nécessaire pour les paramètres suivants :

Régularisation pour

Indique le numéro du compte en cours de régularisation.

Type de régularisation

Indique si la régularisation est un montant fixe ou une recherche. Une recherche correspond à un groupe d'options de service à plusieurs niveaux, en fonction du nombre total de violations d'un package de SLA, d'un accord ou d'une valeur d'accord.

Groupe d'options de service de recherche

Spécifie le groupe d'options de service à plusieurs niveaux à utiliser avec les types de régularisation de recherche. L'élément sélectionné est utilisé pour calculer le montant de la régularisation.

Par violation

Spécifie le montant fixe à régulariser pour chaque violation.

Cette option est disponible *uniquement* lorsque le type de régularisation est Montant fixe.

Regrouper les violations de la facture

Indique que chaque violation s'affiche comme un élément de ligne sur la facture.

Cette option est disponible *uniquement* lorsque le type de régularisation est Montant fixe.

Type de niveau

Indique le type de recherche dans le groupe d'options de service à plusieurs niveaux, selon les options suivantes :

Recherche

Sélectionne le premier niveau correspondant.

Recherche variable

Sélectionne tous les niveaux jusqu'au niveau correspondant.

Envoi d'un paiement à un compte

Des paiements peuvent être publiés pour un compte, afin d'établir tous les soldes en cours. Le solde d'un compte est maintenu dans son profil comptable.

Pour envoyer un paiement à un compte

1. Cliquez sur Comptabilité, Gestion des comptes.
La page Gestion des comptes s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône Effectuer un paiement correspondant au compte pour lequel vous publiez le paiement.

3. La page Liste des paiements et Détails du paiement apparaît. A partir de cette fenêtre, effectuez les actions suivantes :
 - Ajoutez des paiements à la liste en remplissant les détails du paiement et en cliquant sur le bouton Ajouter à la liste.
 - Modifiez des paiements de la liste en sélectionnant un paiement, en effectuant vos modifications et en cliquant sur le bouton Mettre à jour le paiement.
 - Supprimez des paiements de la liste en sélectionnant un paiement et en cliquant sur le bouton Supprimer le paiement.
4. L'unité business, le nom de compte et le solde comptable sont pré-remplis dans la fenêtre Détails du paiement.
5. Remplissez les détails de paiement suivants :
 - Date de paiement : date du jour par défaut.
 - Montant du paiement : entrez le montant du paiement.
 - Méthode de paiement : sélectionnez Chèque, Espèces ou Carte de crédit.
Remarque : Pour configurer les sélections de méthodes de paiement, cliquez sur Comptabilité, Configuration, Méthodes de paiement.
 - Réponse de paiement : ce champ est défini par défaut sur la valeur de propriété de la réponse de paiement dans la configuration comptable. La valeur par défaut est Paiement reçu - Merci.
 - Informations sur le chèque (en cas de paiement par chèque)
 - Informations sur la carte de crédit (en cas de paiement par carte de crédit)
6. Cliquez sur Soumettre le paiement.
Le paiement est traité.

Gérer les factures

L'administrateur dispose de plusieurs options de gestion des factures déjà générées pour un compte. Il peut notamment modifier une facture, en forcer la création, afficher la facture en cours et reprendre une facture.

Pour gérer les factures pour un compte :

1. Cliquez sur Comptabilité, Gestion des comptes.
La page Gestion des comptes s'affiche.
2. Recherchez un compte et sélectionnez-le.
3. Cliquez sur l'onglet Factures.
La page Historique de facturation s'affiche.
4. Gérez les factures, comme suit :
 - Afficher l'historique de facturation
 - [Modifier une facture](#) (page 558)
 - Emettre une [facture à la demande](#) (page 559)
 - [Afficher une facture en ligne](#) (page 559)
 - [Annuler une facture](#) (page 559)

Vous avez géré des factures.

Modification d'une facture

Une facture peut être modifiée et les éléments de ligne peuvent être ajoutés, modifiés ou supprimés. Ces derniers comprennent du texte, des frais, des régularisations et des paiements.

Pour modifier une facture :

1. Cliquez sur l'icône de modification correspondante.
 - Pour ajouter un élément de ligne, cliquez sur le lien Ajouter un élément sous la section voulue et remplissez la boîte de dialogue associée.
 - Pour modifier des éléments de ligne, cliquez sur le lien Modifier de l'élément en question.
 - Cliquez sur le lien Supprimer pour tout élément à supprimer totalement.
2. Cliquez sur le lien Enregistrer la facture pour enregistrer tous les changements et revenir à la page d'historique de facturation du compte.

Facture à la demande

La facturation à la demande permet à un administrateur de contourner la période de facturation planifiée et de produire instantanément la facture en cours d'un compte.

L'émission d'une facture à la demande a les mêmes effets sur le compte que si elle avait été traitée comme une facture planifiée. Une nouvelle facture est générée pour la période de facturation actuelle et le profil comptable est mis à jour.

Affichage d'une facture en ligne

La facturation en ligne permet d'afficher vos frais en temps réel dans un navigateur Web. Une facture en ligne affiche les frais (crédits ou débits) qui sont intervenus sur un compte depuis la fin de la dernière période de facturation jusqu'à la date actuelle comprise. Tous les frais sont calculés en temps réel car ces valeurs peuvent changer ; la facture est instable tant que le cycle de facturation du compte est actif, pendant le traitement de la facture.

A l'instar des factures à la demande, les factures en ligne ne sont pas tenues de passer par le même processus de requête de compte et de vérification : une requête de consultation de facture est indépendante du statut du compte, du cycle de facturation ou de la facturation automatique. Toutefois, les critères s'appliquent toujours pour la sélection des souscriptions à afficher sur la facture sous forme de frais, tout comme avec le processus de facturation.

Pour activer ou désactiver la répartition proportionnelle des frais lors de l'affichage de la facture en ligne, définissez l'option Répartition proportionnelle (en ligne) sur Oui dans la configuration du moteur de facturation de la configuration comptable.

Reprise de facture

La reprise de factures permet de facturer des comptes d'une période de facturation précédente. Cette opération séquentielle permet de retraiter une facture et de refléter tout changement apporté aux frais, aux débits ou aux crédits. Pour revenir à une période de facturation précédente, sélectionnez les factures à reprendre dans la fenêtre Historique de facturation du compte et cliquez sur Reprendre. La date de la période, de facturation et le solde du profil comptable du compte sont mis à jour jusqu'à la période de reprise des factures. Ces factures et les transactions associées sont définitivement supprimées du système à la fin de la reprise. Les factures à la demande peuvent servir à reproduire toute facture dès que nécessaire.

Budgets et plans

L'implémentation d'un processus de budgétisation efficace est la clé principale permettant d'atteindre des objectifs business organisationnels. Si aucun processus efficace n'est déployé, il est pratiquement impossible d'évaluer les performances. Les budgets aident les responsables informatiques à évaluer les performances d'une unité business via une analyse comparative entre les dépenses réelles et les sommes du budget. Ces résultats peuvent aider à justifier les coûts informatiques ou à expliquer pourquoi les objectifs n'ont pas été atteints. En outre, ces informations peuvent servir à définir de nouveaux objectifs et à découvrir les moyens de les atteindre via la planification.

Grâce au module de budget et de planification, les gestionnaires financiers peuvent définir des budgets périodiques pour les unités business et leurs services. A la fin de chaque exercice financier, il est possible de générer un rapport d'écart pour évaluer les différences entre les coûts réels et ceux du budget. Ces informations peuvent ensuite servir à identifier les causes premières des zones déficitaires.

Exercices financiers

Les exercices financiers peuvent être définis à tout moment par l'utilisateur pour représenter une période comptable. Composant de comptabilité permet la définition d'exercices financiers mensuels, trimestriels ou annuels. Une fois définies, ces périodes sont utilisées dans les feuilles de calcul de budget et de planification, lors de la définition de budgets ou de coûts de services et pour la médiation de données lors de la sélection d'une période de cumul.

Remarque : Pour plus d'informations sur les exercices financiers, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Jeux

Les jeux vous permettent de définir des valeurs financières et quantitatives associées. Par exemple, vous pouvez les utiliser pour représenter différents types de budgets, en particulier lors de la création de ces derniers. Ils permettent également de relier les coûts aux services. Ils peuvent être définis pour représenter un coût unitaire ou le coût total d'un service. Ces types de jeux sont généralement associés à un service au cours de la définition du service, lors de l'utilisation d'un type de coût Répartir les coûts ou Coût standard.

Pour créer un jeu :

1. Cliquez sur Comptabilité, Budgétisation et planification, puis cliquez sur Jeux.
2. Cliquez sur le bouton Ajouter le jeu.
3. Spécifiez les informations suivantes :
 - Nom : nom utilisé pour identifier le jeu.
 - Description : zone de texte facultative pour fournir une explication.
 - Statut : spécifie si les valeurs de feuille de calcul associées peuvent être modifiées. Vous avez le choix entre Verrouillé et Déverrouillé. Lorsqu'un jeu est verrouillé, les valeurs de la feuille de calcul sont disponibles en lecture seule jusqu'à ce que le statut soit modifié sur Déverrouillé.
 - Source : permet une classification approfondie des valeurs associées. Les choix sont les suivants :
 - Affecter les coûts : utilisé lors de la définition du coût total d'un service facturable. Lorsque ce type de jeu est associé à un service, vous pouvez sélectionner une méthode d'affectation pour la répartition des coûts.
 - Coûts standard : utilisé lors de la définition du coût total unitaire d'un service facturable. Lorsque ce type de jeu est associé à un service, vous pouvez définir un coût de service prédéterminé pour chaque exercice.
 - Unités réelles : utilisé pour attribuer des quantités unitaires à des services.
4. Cliquez sur Ajouter un nouveau jeu.

Utilisation de feuilles de calcul

Les feuilles de calcul permettent de saisir le budget et les coûts totaux des services. Une feuille de calcul de service peut être utilisée pour définir des budgets, le coût unitaire ou le coût total de service d'un nombre non défini d'exercices financiers. Les coûts peuvent être regroupés et la feuille de calcul de service peut servir à définir les coûts de service en suivant les activités communes aux services qui les utilisent. Une feuille de calcul de pool permet d'établir ces coûts regroupés. Un pool de coûts comprend généralement un ou plusieurs éléments de coûts participants dont la somme constitue le coût total de l'activité regroupée. Un pourcentage de ce total peut être affecté entre les services de la feuille de calcul de service.

Pour utiliser les feuilles de calcul :

1. Cliquez sur Comptabilité, Budgétisation et planification, Feuilles de calcul.
La page Options de feuille de calcul pour l'unité business actuelle s'affiche.
2. Pour sélectionner une unité business différente, cliquez sur Modifier l'unité business, le cas échéant.
3. Définissez les options de feuille de calcul :
 - Type : Feuille de calcul de service ou Feuille de calcul de pool.
 - Période : type de période ou exercice financier.
 - De : date de début de l'exercice financier.
 - A : date de fin de l'exercice financier.
 - Jeux : liste des jeux disponibles.
 - Pools – Liste des pools de coûts disponibles.
4. Cliquez sur Afficher la feuille de calcul.

Les services présentés dans la feuille de calcul sont ceux contenant tout élément de groupe d'options de service facturable dont l'option Budget est sélectionnée. Les valeurs saisies dans la feuille de calcul pour les éléments utilisant un type de coût Répartir les coûts ou Coût standard serviront à déterminer le coût de l'élément de service.

Si vous utilisez le paramètre Répartir les coûts, sa valeur représente le coût total de l'élément de service à allouer aux comptes de l'unité business. La répartition de ce coût est déterminée par la spécification de la méthode d'affectation associée. Par exemple, si cette méthode est définie sur Distribuer par souscription, le coût total de l'élément facturable est divisé par le nombre de souscriptions associées.

En revanche, l'option Coût standard permet de définir un coût unitaire prédéterminé pour l'élément de groupe d'options de service. Ce coût peut servir à affecter un taux à un service variable d'une période à l'autre, ou servir de coûts prévus définis dans un budget. Par exemple, il peut s'avérer nécessaire de prédéfinir un jeu de coûts unitaires à utiliser sur une certaine période, puis de le modifier à un autre moment. Les feuilles de calcul sont les outils qui permettent à ces taux de service de changer dans le temps. De la même manière, les feuilles de calcul permettent de définir les budgets d'un service sur un jeu spécifié d'exercices financiers. Les valeurs définies dans cette instance ne sont pas utilisées dans le calcul du coût d'un élément de groupe d'options de service, mais sont utilisées dans le rapport sur l'écart entre les montants du budget et les montants réels.

Création d'un élément de coût

Un élément de coût est une ressource permettant de subdiviser les coûts correspondant à la consommation d'un service particulier. Il s'agit du montant payé pour une ressource consommée par une activité et inclus dans un pool de coûts.

Pour créer un élément de coût

1. Cliquez sur Comptabilité, Budgétisation et planification, Eléments de coûts.
La page Eléments de coûts s'affiche.
2. Cliquez sur le bouton Ajouter un élément de coût.
La boîte de dialogue Définition s'affiche pour les éléments de coût.
3. Remplissez les champs de l'élément de coût.
4. Cliquez sur Mettre à jour.

Vous avez créé un élément de coût.

Création d'un pool de coûts

Il s'agit du regroupement de tous les éléments de coûts associés à une activité d'une entité. Cela peut servir à identifier le coût de toute activité principale lors de la fourniture d'un service.

Pour créer un pool de coûts

1. Cliquez sur Comptabilité, Budgétisation et planification, puis sur Pools de coûts.
La page Pools de coûts s'affiche.
2. Cliquez sur le bouton Ajouter un pool de coûts.
La boîte de dialogue Ajouter un nouveau pool s'affiche.
3. Remplissez les champs de la boîte de dialogue :
 - Nom : nom identifiant le pool de coûts.
 - Type : spécifie la manière dont les totaux de pools de coûts sont appliqués aux coûts de service.
 - Fixe : indique que des montants fixes sont utilisés.
 - Pourcentage : indique qu'un pourcentage du total du pool est utilisé.
4. Cliquez sur le bouton Ajouter un nouveau pool.

Affectation d'éléments de coûts à des pools de coûts

Une fois les principaux pools de coûts définis, il est possible de calculer le coût total de chaque pool de coûts. D'abord, les activités liées à chaque pool de coûts sont identifiées et affectées au pool de coûts approprié. Pour bien suivre les dépenses de chaque pool de coûts, il est nécessaire d'identifier des inducteurs de coûts pour chaque élément de coût.

Pour affecter un élément de coût à un pool de coûts :

1. Accédez à Comptabilité, Budgétisation et planification, Eléments de coûts.
2. Sélectionnez les éléments de coûts auxquels affecter un pool de coûts.
3. Cliquez sur le bouton Affecter à des pools de coûts.
4. Affectez des pools à des éléments de coûts en activant les cases à cocher correspondantes.
5. Cliquez sur le bouton Enregistrer les affectations.

Analyse des coûts par activités

La méthode d'analyse des coûts par activités (CPA) permet d'affecter des coûts à des services et sert souvent d'outil de planification. Elle vise initialement à identifier et à classifier les activités d'exploitation principales au sein d'une organisation. Lorsqu'ils sont définis, les coûts attribuables à ces activités sont affectés à des pools de coûts, qui sont alors réaffectés à des services en fonction du volume d'activité consommé par le service. Les étapes suivantes décrivent le processus CPA :

- Généralement, une organisation peut être divisée en un ensemble d'activités succinctes accomplissant des processus business. Les pools de coûts sont conçus pour rassembler tous les éléments de coûts liés à chacune de ces activités. Pour savoir comment créer un pool de coûts; reportez-vous à la section correspondante.
- Une fois ces activités identifiées, il est nécessaire d'identifier les causes principales des coûts de chaque activité. Ces dépenses sont classées en catégories par l'établissement d'éléments de coûts.
- Après que les éléments de coûts ont été ajoutés, ils doivent être associés aux pools de coûts correspondants par le biais de l'affectation de pools de coûts.
- La feuille de calcul de pool permet d'appliquer des valeurs aux pools de coûts en fonction des dépenses attribuées à chaque élément de coût associé. Accédez à Comptabilité, Budgétisation et planification, Feuilles de calcul et utilisez l'option Feuille de calcul de pool pour appliquer ces valeurs.
- La feuille de calcul de service est utilisée lorsque les activités sont identifiées en tant que services. Les coûts regroupés associés sont affectés aux services en fonction de leur niveau de consommation des activités. La feuille de calcul de service permet de saisir ces montants, pouvant être fixes ou en pourcentage du total du pool.
- Seuls les services contenant des éléments de groupe d'options de service facturables peuvent apparaître sur la feuille de calcul de service. Il suffit pour cela de sélectionner correctement le budget dans la boîte de dialogue de définition de l'élément de groupe d'options de service lors de la définition d'un service. De plus, pour que les valeurs de feuille de calcul s'appliquent aux calculs de facture, il est nécessaire de sélectionner un coût de type Affecter les coûts ou Coût standard pour l'élément de service.
- Les factures générées pour les comptes souscrits à ces services présentent des détails extensibles de services par pools et éléments de coûts.

Chapitre 14: Médiation de données

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Médiation de données](#) (page 567)
- [Agrégation de données](#) (page 568)
- [Résumé des données](#) (page 569)
- [Définition de champs de données](#) (page 569)
- [Implémentation de la médiation de données](#) (page 572)
- [Gestion des profils](#) (page 572)
- [Importation des données](#) (page 575)
- [Cumul des données](#) (page 581)
- [Génération de factures](#) (page 584)
- [Rapports de médiation de données](#) (page 585)
- [Agent de référentiel](#) (page 586)
- [Configuration de l'agent de référentiel](#) (page 586)
- [Utilitaire de cumul de médiation de données](#) (page 592)

Médiation de données

La médiation de données vous permet d'importer des données d'événement d'utilisation à partir de différentes sources externes. La médiation de données utilise le processus d'ETC (Extraction, Transformation et Chargement). Vous pouvez utiliser ce processus pour transformer des données opérationnelles en données d'événement pour prendre en charge la facturation et le reporting. Les données importées peuvent être manipulées et utilisées par d'autres composants CA Service Catalog. La médiation de données est utile lorsque des données opérationnelles par lots provenant d'une source autre que CA Service Catalog sont disponibles et que des données d'historique sont requises plutôt que des données en temps réel.

La médiation de données prend en charge les types de flux de données suivants.

- Fichier séparé par des délimiteurs
- Fichier à longueur fixe
- Importation de base de données (inclut l'importation de base de données et l'importation de base de données avancée)

Lorsque les données d'utilisation externe sont importées par le biais de la médiation de données en tant que flux de données de type de fichier, elles sont transformées en fichier plat et téléchargées vers le sous-répertoire \datamediation de l'emplacement du magasin de fichiers. Par défaut, l'emplacement du magasin de fichiers est le répertoire %USM_HOME%\FileStore\ de l'ordinateur Composant de catalogue utilisé. Pour vérifier l'emplacement des fichiers plats importés afin de pouvoir les afficher, vérifiez l'emplacement du magasin de fichiers en sélectionnant Administration, Configuration, Informations sur le magasin de fichiers. Notez la valeur de l'emplacement du magasin de fichiers et utilisez-la pour rechercher et afficher les fichiers plats dans le sous-répertoire datamediation. La valeur peut être un répertoire local ou un répertoire sur un autre ordinateur Composant de catalogue.

Important : Le nom du dossier *FileStore* est sensible à la casse. Par conséquent, utilisez la casse appropriée dans les chemins d'accès et toutes autres références de programme.

Remarque : Pour plus d'informations sur le magasin de fichiers, consultez le *Manuel d'implémentation*.

En fonction de l'exhaustivité des données d'utilisation, les données sont chargées dans la base de données dans une *table de référence*, une *table de données temporaire* ou un *tableau d'événement* de médiation de données. Le mappage entre les champs de flux de données externes et les types de champs de base de données doit être défini avant l'importation des données. Les définitions des champs contiennent également les règles de validation du pilote qui sont appliquées lors de l'importation des données et qui filtrent les données non pertinentes.

Agrégation de données

Le *cumul de données* est la collecte et l'expression des données sous une forme résumée. Lorsque le cumul de données est lancé, les données des tables de référence ou des tables de données temporaires sont normalisées dans un jeu de tableaux d'événement de médiation de données.

Le cumul traite un événement à la fois. La normalisation (ou cumul initial) est personnalisée est à l'aide d'une requête SQL, puis spécifiée dans le profil de médiation de données. Les données stockées dans les tableaux d'événement de médiation de données représentent les données d'événement d'utilisation complètes. Toutes les données des tableaux d'événement de médiation de données sont cumulées et les résultats sont chargés dans le jeu de tables de résultats basés sur les métriques. Ces demandes de métrique sont traitées pour le moteur de classement Composant de comptabilité. Les informations sur la budgétisation et les transactions de facturation sont créées d'après les données obtenues, contenues dans les tableaux de résultats des métriques.

Les données d'utilisation importées par des profils définis sont traitées pour Composant de comptabilité par le biais du cumul de données. Les données d'utilisation sont importées à l'aide du profil de données de métrique. Avant le cumul des données d'utilisation, les données doivent être normalisées dans un format standard. Ce format standard se compose de champs appelés Serveur obligatoire. Il existe cinq champs Serveur obligatoire par défaut requis dans chaque enregistrement pour définir comme complètes les données d'utilisation d'événement.

Composant de comptabilité crée des transactions de facturation basées sur les résultats de l'événement. Les données importées par le biais de la médiation de données sont cumulées par exercice financier. Les données peuvent être cumulées pour un exercice financier défini ou pour tous les exercices financiers. Le cumul produit des résultats par les champs Serveur obligatoire, par exemple, par compte, offre de service, métrique et exercice financier.

Résumé des données

Lors de la conception de la médiation de données, il est important de déterminer où résumer les données. Par exemple, si votre objectif business consiste à mesurer l'utilisation moyenne de l'UC sur un mois pour le reporting, vous avez différentes options. Si le système de source de données contient des informations en cours d'exécution et peut déterminer la moyenne sur la période, utilisez un seul point de données résumées au lieu d'une série de données d'échantillons de cinq secondes sur la même période. Ce point de données permet d'utiliser les ressources humaines et informatiques de manière efficace (UC, bande passante, maintenance). Il est recommandé de résumer les informations dès le début du processus.

Définition de champs de données

Des champs extérieurs d'un flux de données externes doivent être définis pour mapper le champ de flux de données externes vers un type de champ de base de données. Vous pouvez également créer des définitions de champ lors de la création d'un profil. Lors de cette création, utilisez les définitions de champ pour définir la structure des données externes.

Lorsque les données d'utilisation sont importées, elles sont téléchargées dans la base de données. Lors de l'importation des données, des vérifications de validation des données sont effectuées. Les enregistrements non valides ne sont pas téléchargés dans la base de données. Avant l'importation des données dans la base de données, vous pouvez appliquer des règles pour éliminer les données erronées ou non pertinentes. Les définitions de champs contiennent la définition de ces règles de validation, spécifiant une règle de validation sur chaque colonne de données importées.

Pour définir des champs de données pour la médiation de données

1. Sélectionnez Comptabilité, Médiation de données.
La liste Tous les champs des champs existants s'affiche.
2. Cliquez sur Ajouter pour définir un nouveau champ.
La fenêtre Définition d'un champ s'affiche.
3. Précisez les informations suivantes :

Nom d'affichage

Permet de spécifier le nom du champ qui s'affiche sur l'interface utilisateur graphique des utilisateurs finaux.

Nom du champ

Spécifie le nom du champ de base de données.

Type et taille de données

Spécifie le type et la taille du champ de base de données.

Types obligatoires

- **Aucun** : indique que ni le serveur ni le client ne sont obligatoires.
- **Serveur obligatoire** : indique que le champ est requis pour l'exécution du cumul de médiation de données. L'absence de ces champs se traduira par une erreur de profil.
- **Client obligatoire** : inclut le champ dans des définitions de profil. Si ce champ n'est pas inclus, un message d'avertissement s'affichera lors de la création du profil.
- **Les deux** : indique que le serveur et le client sont obligatoires.
- **Par défaut** : serveur obligatoire

Type de vérification

Spécifie le type de vérification, le cas échéant.

- **Par défaut** : pas de vérification

4. (Facultatif) Spécifiez une règle de validation de pilote.

Non vide

Spécifie que la valeur du champ ne doit pas être vide.

Plage

Spécifie que la valeur du champ correspond à la plage spécifiée.

Rechercher

Spécifie que la valeur d'un champ existe dans un champ de table de base de données.

Rechercher et remplacer

Si la valeur du champ existe dans le champ de la table de base de données spécifié, spécifie une valeur de remplacement.

Ces règles de validation sont appliquées lors de l'importation des données d'utilisation. Si les règles de validation de pilote font l'objet d'une violation lors de l'importation, un rapport de lancement sera généré. Le rapport est disponible par le biais de l'interface utilisateur de gestion des données.

5. Cliquez sur Soumettre.

Les champs de données sont définis.

Champs Serveur obligatoire par défaut

Avant d'être cumulées, les données d'utilisation doivent être normalisées dans un format standard compris par la médiation de données. Le cumul donne lieu à une erreur si les champs de serveur obligatoires suivants ne sont pas inclus :

Numéro de compte CA Service

Associe un enregistrement de données à un ID de compte Composant de comptabilité.

ID d'événement

Associe un enregistrement de données à un événement (ID d'événement).

Heure de l'événement

Associe un enregistrement de données à un exercice financier (Horodateur).

Valeur de métrique

Associe un enregistrement de données à une valeur de métrique.

Code de service

Associe un enregistrement de données à une offre de service (ID d'offre de service).

Remarque : Il n'est pas nécessaire de formater les données visant à inclure tous les champs de serveur obligatoires avant l'importation des données. La médiation de données présente des mécanismes complexes de mappage de données, tels que la validation et la normalisation, qui permettent à l'administrateur d'inclure des champs de serveur obligatoires.

Implémentation de la médiation de données

Les étapes suivantes décrivent le processus global d'implémentation de la médiation de données.

1. Créez des profils pour chaque jeu de données qui doit subir une médiation, puis être cumulé.
2. Importez les données (fichiers, BdD externe) pour le profil associé.
Remarque : Les noms des tables et les noms des colonnes dans les données en cours d'importation doivent être en anglais.
3. Assurez-vous que votre exercice financier a été défini pour correspondre à votre modèle business.
4. Cumulez les données (une ou plusieurs fois) afin de créer le résultat des métriques et des transactions. Répétez le processus de cumul si de nouvelles données sont importées ou modifiées pour cet exercice financier.
5. Générez les factures pour répercuter les données en cours de cumul, une fois que toutes les données ont été importées et cumulées.

Gestion des profils

La gestion des profils est une définition des flux de données externes, offrant de puissantes fonctions pour la manipulation et la normalisation des données d'événement d'utilisation. Le profil contient également la logique de cumul initiale sous la forme d'une instruction SQL. Cette logique de cumul initiale est spécifiée au cours de la définition de profil.

Au besoin, les données d'événement d'utilisation peuvent être normalisées ou cumulées, les préparant pour les processus de cumul de la médiation de données et de répartition des coûts par le biais d'une requête SQL ou d'une procédure définie dans le profil. Cette fonction de profil permet de normaliser les données dans un format standard compris par la médiation de données.

Création d'un profil

Vous pouvez créer un profil pour définir le flux de données externes.

Pour créer un profil

1. Cliquez sur Comptabilité, Médiation de données et Gestion des profils.
La liste Gestion des profils apparaît.
2. Cliquez sur Ajouter un nouveau profil.
La fenêtre Définition de profil apparaît.

- Sélectionnez le type de données.

Données de métrique

Spécifie les données d'événement d'utilisation pour le processus de répartition des coûts. Ce type de profil charge les données dans les tables temporaires ou d'événements en fonction de l'exhaustivité des données d'événement d'utilisation.

Données de recherche de référence

Les données contiennent des données de référence à des fins de recherche. Les données sont chargées dans les tables de référence pour leur médiation.

- Sélectionnez le format d'importation. Choisissez l'un des formats suivants.

- Fichier séparé par des délimiteurs
- Fichier à longueur fixe
- Importation de base de données
- Importation de base de données avancée

- Cliquez sur le bouton Définir les champs.

Une fenêtre de modèle de profil s'affiche pour les définitions des champs.

- Entrez un nom unique pour le profil que vous créez. Définissez les champs du profil.

- Cliquez sur Enregistrer.

Le profil est créé.

Définition de la logique de cumul

Vous pouvez définir la logique de cumul initiale au format d'une instruction SQL.

Pour définir la logique de cumul

- Cliquez sur Comptabilité, Médiation de données et Gestion des profils.

La liste Gestion des profils s'affiche.

Si la colonne de la table cible est vide et que le statut de la configuration est En attente, la logique de cumul initiale du profil n'est pas encore définie. La présence d'une entrée de table cible et d'un statut de configuration Défini indique que le profil a déjà été défini.

Remarque : La colonne de table cible est visible lorsque vous cliquez sur l'icône de flèche double Afficher plus de colonnes.

- Cliquez sur l'icône Définir la logique de cumul ou sur le champ de nom du profil dont la logique de cumul doit être définie.
- Glissez et déposez chaque champ à partir de la source de données dans le champ de table cible pour définir la logique à utiliser au cours du cumul.

4. Cliquez sur Générer la requête pour générer l'expression SQL.

Remarque : Vous pouvez définir la logique de cumul initiale en utilisant une procédure ou une instruction SQL. Indique que la logique de cumul initiale doit préparer les données d'utilisation d'événement importées pour inclure tous les champs de serveur obligatoires pour les processus de cumul et de répartition des coûts. Par exemple, supposons que vous disposez de données d'utilisation pour chaque hôte dans des tables temporaires de médiation de données et que vous voulez mapper les hôtes vers des comptes à l'aide de tables de référence de médiation de données. Dans ce cas, effectuez une jointure de ces tables dans la procédure SQL pour préparer la table d'événements.

5. Cliquez sur Enregistrer.

La logique de cumul est définie.

Définition de cumul multiple

Il est possible que les données importées à partir d'une source externe aient besoin d'être cumulées de plusieurs façons. Pour respecter cette exigence, vous pouvez définir plusieurs profils basés sur le même ensemble de données. Cette définition vous permet d'utiliser l'ensemble de données d'une source externe et de les cumuler de différentes façons en fonction de vos exigences business.

Pour définir plusieurs logiques de cumul sur un profil

1. Sélectionnez Comptabilité, Médiation de données, Gestion des profils.
2. Cliquez sur le bouton Copier du profil pour lequel vous souhaitez définir un nouveau profil et une logique de cumul différente.

Une copie du profil utilisant le même nom est créée à l'aide de la même source. L'expression SQL n'est pas copiée.

3. Cliquez sur le nouveau profil et définissez l'autre logique de cumul pour cette source de données. Cliquez sur Enregistrer.

Une entrée de table cible différente est créée.

Lors de l'appel du cumul de données, la requête ou procédure SQL s'exécutera, ce qui se traduit par deux tables d'événement distinctes. Si les données des deux tables sont correctement normalisées, les deux ensembles de données seront cumulés.

Remarque : La logique de cumul initiale d'un profil est exécutée indépendamment de l'ordre séquentiel.

Modification d'un profil

Vous pouvez modifier un profil.

Remarque : Une fois cumulés, les profils ne peuvent pas être modifiés. Si le statut de l'importation est Traitement terminé, vous ne pouvez pas modifier le profil.

Pour modifier un profil :

1. Cliquez sur Comptabilité, Médiation de données et Gestion des profils.
2. Cliquez sur l'icône Modifier du profil que vous souhaitez modifier.
La fenêtre Définition de profil apparaît et vous pouvez modifier les champs.
3. Cliquez sur Enregistrer.
Les modifications apportées au profil sont enregistrées.

Suppression d'un profil

Vous pouvez supprimer un profil.

Remarque : Une fois cumulés, les profils ne peuvent pas être supprimés.

Pour supprimer un profil

1. Cliquez sur Comptabilité, Médiation de données et Gestion des profils.
2. Cliquez sur l'icône Supprimer le profil du profil que vous souhaitez supprimer.
Un message d'avertissement apparaît et indique que toutes les données importées liées à ce profil seront supprimées.
3. Cliquez sur OK.
Le profil est supprimé.

Importation des données

Après la création d'un profil de médiation de données et la définition du flux de données et de la structure des données externes, vous pouvez importer les données. Vous pouvez importer les profils de base de données selon les besoins et planifier leur exécution à une date ultérieure.

Vous pouvez importer des données à partir d'un fichier ou d'une table de base de données Ingres, SQL Server ou Oracle. Les données sont chargées dans les tables de base de données lors de leur importation.

Les tables de base de données créées par la médiation de données incluent les types suivants.

Tables de référence

Contiennent les données de référence à utiliser comme tableaux de recherche (usm_mr_iref).

Tables temporaires

Contiennent les données d'événement d'utilisation partielles, ce qui signifie que tous les champs Serveur obligatoire ne sont pas présents et, par conséquent, que la normalisation peut s'avérer nécessaire (usm_mr_itype).

Tableaux d'événement

Contiennent des données d'événement d'utilisation exhaustives (usm_mr_ievent).

Tableaux de résultats des métriques

Contiennent des données d'événement cumulées (usm_mr_ireult).

Profils de données

Chaque profil de données a une source de données. Le profil de données contient une définition du flux de données externes. Il contient également la logique de cumul initiale sous la forme d'une instruction SQL. Cette logique de cumul initiale est spécifiée au cours de la définition de profil. Une source de données peut se composer d'un fichier ASCII (à longueur fixe ou délimité) ou d'une requête de base de données. Pour les requêtes de base de données, plusieurs ressources de bases de données physiques (tables, bases de données) peuvent être associées dans un seul ensemble de résultats et sont considérées comme une source de données unique.

Il existe un ensemble de champs par profil. Prenons par exemple la taille de l'ensemble de données renvoyé pour déterminer la gestion des parties de l'ensemble des données afin de pouvoir effectuer des chargements, des téléchargements et des cumuls dans des ensembles plus petits.

La logique de cumul initiale unique (normalisation et cumul de données brutes) indique un profil unique. Toutefois, sur la base de la même source de données et des mêmes champs, vous pouvez copier un profil existant pour en créer un nouveau sans avoir à redéfinir les informations sources. Il est par exemple pertinent d'utiliser cette technique si, sur la base d'une source de données unique, la logique de cumul varie d'après la valeur de certains champs.

Voici les différents types de profils pour la médiation de données :

- Données de métrique : données d'événement d'utilisation pour le processus de répartition des coûts de Composant de comptabilité. Ce type de profil permet de charger les données dans les tables temporaires ou d'événements en fonction de l'exhaustivité des données d'événement d'utilisation.
- Données de recherche de référence : données contenant les données de référence à des fins de recherche. Les données sont chargées dans des tables de référence.

Au besoin, les données d'événement d'utilisation peuvent être normalisées ou cumulées, les préparant pour les processus de cumul et de répartition des coûts par le biais d'une requête SQL ou d'une procédure définie dans le profil.

Pour importer des données à l'aide de la médiation de données :

1. Sélectionnez Comptabilité, Médiation de données, Gestion des données.
2. Cliquez sur Importer des données.
3. Sélectionnez le type de données approprié pour le profil.
4. Sélectionnez le format d'importation : Importation de base de données ou Importation de base de données avancée.
5. Sélectionnez le profil d'importation approprié pour les données à importer.
Vous pouvez spécifier un filtre et une description.
6. Cliquez sur Importer.

Importation de données

Vous pouvez importer des données à l'aide de la médiation de données.

Pour importer des données à l'aide de la médiation de données :

1. Cliquez sur Comptabilité, Médiation de données et Gestion des données.
2. Cliquez sur Importer des données.
3. Sélectionnez le type de données approprié pour le profil.
4. Sélectionnez le format d'importation : Importation de base de données ou Importation de base de données avancée.
5. Sélectionnez le profil d'importation approprié pour les données à importer.

Remarque : Vous pouvez spécifier un filtre et une description.

6. Cliquez sur Importer.
Les données sont importées.

Planification d'importations de données

Pour compléter l'automatisation du processus d'importation des données d'utilisation, le planificateur CA Service Catalog peut planifier des tâches pour importer des données à un intervalle de temps défini. Le planificateur peut importer des données à une fréquence quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle.

Pour planifier une importation de données :

1. Cliquez sur Comptabilité, Médiation de données et Gestion des données.
2. Cliquez sur Importer des données.

La fenêtre Définition d'importation apparaît.

3. Sélectionnez le type de données approprié pour le profil :

- Données de métrique
- Tableau de recherche des références

4. Sélectionnez le format d'importation.

- Importation de base de données
- Importation de base de données avancée

5. Sélectionnez le profil que vous souhaitez importer.

6. (Facultatif) Entrez une description du profil.

7. Cliquez sur Planifier l'importation.

Les informations sur la planification sont préremplies. L'administrateur doit simplement planifier la tâche en saisissant un commentaire facultatif et les champs requis.

8. Remplissez les champs requis.

Date de début de validité

Spécifie que la tâche planifiée sera valide à partir de cette date.

Date de fin de validité

Spécifie que la tâche planifiée sera valide jusqu'à cette date.

Répétition

Spécifie que les intervalles de répétition de cette tâche. La valeur spécifiée dans ce champ entraîne une modification du champ Règle.

Règle

Spécifie l'heure et la fréquence de répétition de la tâche planifiée.

Remarque : Modifiez uniquement le champ Commentaire et les champs requis.

Cliquez sur OK.

Remarque : Pour modifier une importation de base de données planifiée, parcourez l'interface utilisateur du planificateur et cliquez sur Afficher les tâches planifiées.

Les profils de base de données sont planifiés pour l'importation.

Gestion des données

La gestion des données permet aux administrateurs de gérer des ensembles de données importés dans le système CA Service Catalog à l'aide des fonctions suivantes.

Annuler le téléchargement des éléments sélectionnés

L'option Annuler le téléchargement des éléments sélectionnés annule le téléchargement (supprime) les données des tables de médiation de données. Les débits associés sont supprimés lors du cumul suivant.

Remarque : Avant d'annuler le téléchargement et d'effectuer le nouveau cumul, il est nécessaire de reprendre les factures utilisant les données fournies par cet ensemble de données.

Réimporter les éléments sélectionnés

Permet de recharger des ensembles de données importés et de réinitialiser l'indicateur de cumul de l'ensemble de données importé sur Non cumulé. Les charges associées sont recalculées lors du cumul suivant.

Archiver les éléments sélectionnés

Permet d'archiver l'ensemble de données sélectionné. Le statut de l'ensemble de données passe à Archivé.

Remarque : Les ensembles de données archivés ne peuvent pas être téléchargés ou réimportés après l'archivage. Nous vous recommandons de ne pas utiliser l'archivage sauf en cas d'absolue nécessité.

Remarque : Les résultats du cumul pour une période sont affichés dans la fenêtre Statut du cumul, même si le téléchargement des données pour cette période a été annulé et qu'un nouveau cumul a été effectué.

Champs personnalisés

Vous pouvez utiliser des champs personnalisés pour faciliter la logique de cumul. Par exemple, les règles business peuvent indiquer que le traitement des lignes dans un jeu de données varie en fonction de valeurs externes.

Vous pouvez également utiliser des champs personnalisés pour conserver les informations héritées dans le cadre d'une personnalisation de l'interface utilisateur. Par exemple, un débit peut avoir une valeur dans un système externe (comme comptes recevables) qui est utilisé pour effectuer une mise en correspondance.

Données de référence

Des données de référence sont souvent requises pour faciliter le processus de transformation. Par exemple, il est nécessaire de convertir les codes comptables d'un système hérité pour qu'ils correspondent aux comptes dans CA Service Catalog. Dans ce cas, vous pouvez faire correspondre les comptes comme suit.

- Vous pouvez personnaliser l'interface utilisateur pour ajouter un champ au code du compte hérité dans CA Service Catalog. Il est préférable d'utiliser cette option lorsque les informations concernant le mappage sont statiques et peuvent être conservées par le biais de la saisie de données.
- Vous pouvez utiliser une table de référence. Cette option peut être requise si les données de mappage sont dynamiques et gérées en dehors de CA Service Catalog.

Fréquence d'importation des données

Vous devez définir la fréquence des importations de données. Pour déterminer cette fréquence, vous devez tenir compte de vos exigences en matière de reporting.

Par exemple, considérez les points suivants.

- Dans le cas de l'exécution quotidienne d'une facture, d'un rapport d'accord sur les niveaux de service, d'un rapport de métrique ou d'un rapport personnalisé, alors la fréquence du flux de médiation de données doit également être quotidienne.
- Si les données sont requises pour une exécution mensuelle de la facture, alors un flux mensuel est approprié.

- Volume des données en cours d'importation. Par exemple, s'il est nécessaire de charger des millions d'enregistrements mensuellement, il peut être judicieux d'importer des sous-ensembles quotidiennement pour étendre le traitement et réduire la fenêtre Fin de mois. Un autre avantage de cette approche précise consiste à éviter d'avoir à télécharger et à charger à nouveau des jeux de données plus conséquents si des modifications sont nécessaires. La taille des jeux de données n'affecte pas la taille de validation dans les tables de base de données. Il est recommandé d'effectuer des validations par petits lots, plutôt qu'avec le jeu de données complet. Cette approche réduit la contention de verrouillage et la croissance du journal.

Cumul des données

A chaque exécution d'un cumul pour un exercice financier défini, les transactions créées lors du précédent cumul sont supprimées et de nouvelles transactions sont créées pour refléter les données en cours d'importation. Par exemple, si vous générez une facture Composant de comptabilité suite à un cumul, puis que vous cumulez à nouveau les données pour le même exercice financier, la facture générée précédemment présentera zéro débit. Ce résultat est dû aux transactions reprises lors du nouveau cumul. De nouvelles transactions sont créées dans le cadre du nouveau cumul. Par conséquent, il est nécessaire de générer à nouveau des factures pour inclure ces nouvelles transactions et indiquer les frais associés.

Vous pouvez utiliser des groupes de factures, puis générer vos factures en mode de traitement par lot. Vous pouvez également facturer deux jeux de données différents qui sont importés à deux dates différentes. Vous pouvez effectuer un cumul une fois le premier jeu importé, puis effectuer un nouveau cumul après la seconde importation de données. Avant de générer des factures, vérifiez d'abord que toutes les données de l'exercice financier sont valides.

Pour cumuler les données, procédez comme suit.

1. Générez les données `usm_mr_itep_XXXXXX` à partir des bases de données et des fichiers externes.
2. Générez les données `usm_mr_ievent_XXXXXX` à partir des données `usm_mr_itep_XXXXXX` basées sur le cumul SQL spécifié dans le profil de médiation de données. Les valeurs `XXXXXX` sont des numéros de séquence générés par le système.
3. Générez les données `usm_mr_ireult_YYYY` à partir de la table `usm_mr_ievent_XXXXXX` basée sur la logique de cumul intégrée. `YYYY` représente l'ID de la métrique interne pour l'événement spécifié par le cumul.
4. Générez des transactions pour les comptes basés sur les données `usm_mr_ireult_YYYY` créées à l'étape 3.

Vous pouvez exécuter le processus de cumul autant de fois que vous le souhaitez pour un exercice financier afin de refléter les dernières données importées dans le système.

Lancement du cumul de données

Vous pouvez cumuler des données.

Pour cumuler des données :

1. Sélectionnez Comptabilité, Médiation de données.
La liste Tous les champs des champs existants s'affiche.
2. Sélectionnez Statut du cumul.
3. Définissez les options de fenêtre :

Utilisation de la période sélectionnée pour le cumul

Cumule les données contenues dans un exercice financier spécifique (recommandé). Seules les données situées dans la plage de dates spécifiée seront cumulées. Si vous ne sélectionnez pas cette option, les données de tous les exercices financiers seront cumulées.

Option avancée

Spécifie plusieurs exercices financiers.

Cliquez sur Démarrer le cumul.

4. (Facultatif) Cliquez sur Actualiser pour vérifier le statut du cumul lors du cumul de données.

Les données sont cumulées.

Statut du cumul

Les valeurs possibles du statut de cumul des données se présentent comme suit :

- Télécharger les fichiers uniquement : de nouvelles données ont été importées depuis le dernier cumul. Aucun cumul n'est en cours.

Code numérique : 0

- Importation : données en cours d'importation et logique de cumul initiale dans les profils en cours d'exécution. Dans cette phase, toute donnée dans les tables de référence ou dans les tables de données temporaires est placée dans les tableaux d'événement de médiation de données.

Code numérique : 1

- Cumul en cours : le cumul est en cours d'exécution. L'importateur du collecteur de données effectue le cumul. Dans cette phase, les données des tables d'événement de médiation de données sont stockées dans les tableaux de résultats des métriques.

Code numérique : 6

- Erreur de profil : une erreur s'est produite lors de l'exécution de la logique de cumul initiale contenue dans les profils. Le cumul est interrompu. Accédez à Gestion des profils pour localiser les profils qui sont en erreur. Les profils en erreur sont marqués par Erreur dans la colonne Statut de l'importation.

Code numérique : 8

- Profils en attente : un profil n'a pas été défini. Le cumul est interrompu. Les profils contenant des données d'événement d'utilisation doivent être définis.

Code numérique : 7

- En attente de la fin de la facturation : le moteur de classement Composant de comptabilité crée des transactions de facturation.

Code numérique : 5

- Erreur de cumul : une erreur grave s'est produite lors du cumul.

Code numérique : 4

- Cumul terminé : le cumul s'est correctement terminé.

Code numérique : 3

Génération de factures

Vous pouvez utiliser le cumul des données pour générer des factures dans Composant de comptabilité. Vous pouvez exécuter ce processus de cumul autant de fois que vous le souhaitez pour un exercice financier afin de refléter les dernières données importées dans le système. A chaque exécution d'un cumul pour un exercice financier défini, les transactions créées lors du précédent cumul sont supprimées et de nouvelles transactions sont créées pour refléter les données en cours d'importation. Si vous générez une facture suite à un cumul, puis que vous cumulez à nouveau les données pour le même exercice financier, la facture précédemment générée aura zéro débit. Cette absence de débit est due aux transactions reprises lors du nouveau cumul.

De nouvelles transactions sont créées dans le cadre du nouveau cumul. Vous devez générer à nouveau des factures pour inclure les nouvelles transactions. Vous pouvez utiliser des groupes de factures et créer des factures en mode de traitement par lot. Si deux jeux de données différents sont impliqués à deux dates différentes, vous pouvez effectuer un cumul lorsque le premier jeu de données est importé, puis un nouveau cumul lorsque le second jeu de données est importé. Vous pouvez ensuite générer des factures une fois que toutes les données pour cet exercice financier ont été reçues et vérifiées.

Pour générer des factures à l'aide de la médiation de données, procédez comme suit.

1. Créez des profils pour chaque jeu de données qui doit subir une médiation, puis être cumulé.
2. Importez les données (fichiers et base de données externe) pour le profil associé.
3. Définissez les exercices financiers pour les faire correspondre au modèle business.
4. Cumulez les données (une ou plusieurs fois) afin de créer les tableaux de résultats des métriques et les transactions Composant de comptabilité. Répétez le processus de cumul si de nouvelles données sont importées ou modifiées pour cet exercice financier.
5. Suite à la réception et au cumul de toutes les données, générez les factures qui reflètent les données cumulées.

Rapports de médiation de données

Plusieurs affichages des données d'un rapport de médiation de données sont disponibles et notamment :

Médiation de données : liste des profils

Affiche une liste des profils de médiation de données, dont les paramètres associés suivants.

- ID d'index
- Nom du profil
- Statut
- Table temporaire
- Tableau des événements
- Type d'importation de données
- Propriétaire du profil
- Description
- ID

Médiation de données : classement des éléments de file d'attente du moteur

Affiche le classement des éléments de file d'attente du moteur d'après les variables d'exécution spécifiées. Entrez les heures et les dates de début et de fin. Le rapport affichera Médiation de données : classement des éléments de file d'attente du moteur, avec les champs associés suivants.

- Index
- ID du groupe
- ID d'élément de file d'attente
- Heure de création
- Statut
- Heure de début
- Heure de fin
- ID du résultat des métriques
- Nom du tableau du résultat des métriques

Agent de référentiel

L'Agent de référentiel CA Service (également appelé agent de référentiel de données de médiation de données) automatise le processus d'importation des données d'utilisation stockées au format Fichier séparé par des délimiteurs ou Fichier à longueur fixe. L'agent de référentiel est installé comme service nommé Agent de référentiel CA Service lors de l'installation de Composant de catalogue.

L'agent de référentiel importe les fichiers de données d'utilisation dans la base de données comme suit.

- L'agent peut être configuré pour lire les fichiers à partir d'un serveur FTP. Les fichiers sont automatiquement copiés du serveur FTP localement et traités d'après les profils de médiation de données associés.
- Les fichiers de données d'utilisation peuvent être copiés localement par un système externe, puis traités d'après les profils de médiation de données associés.
- Un profil de médiation de données peut être généré en externe en tant que fichier XML et automatiquement chargé et utilisé pour traiter un fichier de données correspondant où le fichier XML de définition de profil et le fichier de données sont copiés localement par un système externe.

Remarque : L'intégration à CA NeuMICS utilise cette technique.

Configuration de l'agent de référentiel

Vous pouvez configurer l'agent de référentiel CA Service en modifiant les paramètres du fichier de configuration %USM_HOME%\repagent\config\repagent.cfg.

Le fichier repagent.cfg contient les entrées suivantes.

```
usm.url=http://usm_hostname:usm_port
init.pause.ms=3000
repeat.interval.ms=900000
upload.list.file=upload_list.txt
history.file=repldhis.log
N°
#ftp.host=
#ftp.user=
#ftp.password=
```

Le fichier repagent.cfg file utilise les paramètres suivants.

usm.url

Spécifie l'URL Composant de catalogue.

init.pause.ms

Spécifie, en millisecondes la durée de pause de démarrage de l'agent de référentiel pour permettre l'initialisation.

repeat.interval.ms

Spécifie l'intervalle d'interrogation en millisecondes. L'agent de référentiel interroge le serveur FTP sur tout nouveau fichier en fonction de cette valeur. Cette valeur détermine également l'intervalle d'interrogation pour le traitement des fichiers locaux.

upload.list.file

Spécifie le nom du fichier de configuration de profil.

history.file

Spécifie le nom du journal d'historique de l'agent de référentiel. L'agent de référentiel conserve un journal de tous les fichiers importés dans la base de données.

ftp.host

Spécifie le nom de l'hôte FTP.

Remarque : Si vous spécifiez cette valeur et les suivantes (ftp.user et ftp.password), supprimez les marques de commentaire de la ligne.

ftp.user

Spécifie le nom de l'utilisateur FTP.

ftp.password

Spécifie le mot de passe de l'utilisateur FTP.

Liste de profils

Lorsqu'un profil est créé et que des données d'utilisation doivent être traitées par l'agent de référentiel, celui-ci doit être informé du nouveau profil. Les informations du profil sont spécifiées dans le fichier Liste des profils nommé dans le paramètre upload.list.file. Ce fichier se situe dans le dossier %USM_HOME%\repagent\config.

Le format de chaque enregistrement dans le fichier Liste des profils se présente comme suit :

profile_table_id, usage_file_name

profile_table_id

Spécifie la valeur d'ID numérique à partir de la colonne Table de la source du profil de médiation de données, sans zéro à gauche.

usage_file_name

Spécifie le chemin complet et le nom de fichier du fichier d'utilisation correspondant au profil référencé dans le premier paramètre, par exemple, c:\Program Files\CA\Service Delivery\repagent\data\my_usage_data.txt.

Détermination de l'ID de table d'un profil

Vous pouvez déterminer la valeur d'ID numérique (*profile_table_id*) à partir de la colonne Table de la source du profil de médiation de données.

Pour déterminer l'ID de table d'un profil :

1. Cliquez sur Comptabilité, Médiation de données et Gestion des profils.

La liste Gestion des profils s'affiche.

2. Cliquez sur la double flèche Afficher plus de colonnes.

Les colonnes supplémentaires s'affichent.

3. La colonne Table de la source contient des entrées similaires à ce qui suit :

usm_mr_itemp_001012

L'entrée *profile_table_id* dans le fichier Liste des profils pour ce profil serait 1012.

La partie usm_mr_itemp du nom de table, les traits de soulignement et les zéros à gauche ne sont pas inclus dans le champ *profile_table_id* du fichier Liste des profils.

Remarque : Après la mise à jour du fichier Liste des profils, redémarrez le service Agence de référentiel CA Service.

Chargement de profil automatique avec chargement des données

Si le profil à utiliser ne se trouve pas déjà dans la base de données, l'agent de référentiel peut automatiquement charger le profil, ainsi que les données associées. Pour utiliser cette approche, le dossier %USM_HOME%\repagent\data doit contenir une paire de fichiers portant le même nom, mais avec une extension différente. Le fichier avec l'extension .xml contient la définition de profil, alors que le fichier avec l'extension .txt contient les données d'utilisation. Prenons l'exemple d'une définition de profil appelée abc.xml existe. Dans ce cas, l'agent de référentiel charge ce profil dans la base de données et l'utilise pour traiter un fichier de données d'utilisation associé nommé abc.txt.

Le fichier XML de définition de profil doit suivre un certain format. Dans le cas de l'intégration à CA NeuMICS, ce fichier de définition de profil est automatiquement généré par CA NeuMICS. Pour utiliser cette technique pour un autre chargement de données d'utilisation à partir d'autres systèmes, vous devrez générer le fichier XML de profil selon le format pris en charge.

Format du fichier XML de profil

Pour générer un profil à partir d'une source externe, utilisez le format de l'exemple de fichier XML de profil. Ce fichier réside dans le dossier %USM_HOME%\repagent\data\samples.

Le fichier XML de profil utilisé par l'agent de référentiel pour créer un profil de médiation de données contient deux sections.

Section de profil

Contient des informations sur le profil de médiation de données. Chaque fichier XML peut contenir une seule section de profil.

- profile_name : nom du profil (obligatoire).
- profile_type : type de profil où 0 = référence, 1 = métrique (la valeur par défaut est 0).
- import_format : format de la source de données où 0 = fichier séparé par des délimiteurs, 1 = fichier à longueur fixe (la valeur par défaut est 0).
- field_separator : délimiteur entre les champs dans le fichier d'utilisation. Les valeurs valides sont le caractère lui-même ou la valeur numérique ASCII pour les caractères suivants : esperluette (&), astérisque (*), a commercial (@), virgule (,), symbole du dollar (\$), point d'exclamation (!), pourcentage (%), point (.), barre verticale (|) ou espace (). En outre, il est possible d'utiliser la valeur numérique ASCII d'un onglet.

Section de champ

Contient des informations sur chaque colonne du fichier de données. Cette section permet de créer les champs dans le profil de médiation de données. Chaque fichier XML peut contenir de nombreuses sections de champ.

- field_name : nom de la colonne de table de base de données (obligatoire)
- display_name : nom d'affichage du champ
- mandatory : statut obligatoire
 - 0 : ni serveur ni client obligatoire
 - 1 - serveur obligatoire
 - 2 - client obligatoire
 - 3 - client et serveur obligatoires
- data_type : type de données
 - 0 : chaîne
 - 1 : nombre entier
 - 2 : virgule flottante
 - 3 : date
 - 4 : décimal
 - 5 : double
 - 6 : binaire

Remarque : Un type de données double sera converti en virgule flottante lors de l'importation.

- `data_length` : longueur de ce champ
- `data_format` : format des données de date (uniquement si `data_type =3`).

Il est possible de remplacer une barre oblique (/) par un tiret (-) dans les formats indiqués ci-dessous. Le séparateur entre la date et l'heure peut être une barre oblique (/), un tiret (-) ou un espace. Vous pouvez utiliser aussi bien les majuscules que les minuscules. Par exemple, AAAA-MM-JJ hh24:mi:ss est un format valide.

 - MM/JJ/AA
 - MM/DD/YYYY
 - MM/DD/YYYY HH:MI:SS
 - MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
 - MM/JJ/AAAA HH:MI:SS.MSS
 - MM/JJ/AAAA HH24:MI:SS.MSS
 - JJ/MM/AA
 - DD/MM/YYYY
 - DD/MM/YYYY HH:MI:SS
 - DD/MM/YYYY HH24:MI:SS
 - JJ/MM/AAAA HH:MI:SS.MSS
 - JJ/MM/AAAA HH24:MI:SS.MSS
 - AA/MM/JJ
 - YYYY/MM/DD
 - YYYY/MM/DD HH:MI:SS
 - YYYY/MM/DD HH24:MI:SS
 - AAAA/MM/JJ HH:MI:SS.MSS
 - AAAA/MM/JJ HH24:MI:SS.MSS
- `default_value` : valeur de ce champ. Le Système de catalogues utilise cette valeur, non l'enregistrement d'entrée.
- `start_position` : si `import_format=1` (fichier à longueur fixe), `start_position` est dans la position de départ du champ dans chaque enregistrement, à partir de 1. Si `import_format=0` (fichier séparé par des délimiteurs), c'est la position de champ commençant par 1.

Par exemple :

- Pour un fichier à longueur fixe, un enregistrement contient le champ abc001, qui représente la partie numérique. Par conséquent, start_position sera de 3 et end_position de 6.
- Pour un fichier séparé par des délimiteurs, un enregistrement contient le champ abc,001, qui représente la partie numérique. Par conséquent, start_position sera de 2, car ce champ est le second. De même, end_position sera vide.
- end_position : requise uniquement lorsque import_format=1. C'est la position de fin d'un champ dans chaque enregistrement.
- status : statut du champ (la valeur par défaut est 1)
 - 0 : système (impossible à supprimer)
 - 1 : actif
 - 2 : inactif

Utilitaire de cumul de médiation de données

Vous pouvez lancer le cumul d'une médiation de données à l'aide d'un utilitaire de ligne de commande.

La syntaxe d'utilisation de la commande startDMAggregation.bat (Windows) est la suivante :

```
startDMAggregation.bat [date_début] [date_fin]
```

date_début

Spécifie la date de début au format de MM/JJ/AAAA pour que les données soient incluses dans le cumul.

date_fin

Spécifie la date de fin au format de MM/JJ/AAAA pour que les données soient incluses dans le cumul.

Sous Windows, le fichier startDMAggregation.bat se trouve dans le dossier %USM_HOME%\scripts.

Chapitre 15: Utilisation de politiques pour gérer des demandes

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Aperçu](#) (page 594)

[Comparaison avec d'autres processus d'approbation](#) (page 595)

[Comparaison avec des événements, des règles et des actions](#) (page 597)

[Création de politiques](#) (page 598)

[Générateur de politiques](#) (page 599)

[Comment les politiques s'appliquent à des demandes individuelles](#) (page 600)

[Création et maintenance de dossiers](#) (page 601)

[Créer une politique](#) (page 603)

[Création d'une condition](#) (page 604)

[Destinataires des politiques](#) (page 652)

[Spécification de destinataires](#) (page 653)

[Activation des règles et des actions pour les politiques](#) (page 663)

[Exportation et importation de politiques](#) (page 667)

Aperçu

Les administrateurs CA Service Catalog peuvent également créer des politiques. Les politiques permettent de définir des conditions pour la désignation automatique d'utilisateurs spécifiques en tant que destinataires d'une tâche pendant le cycle de vie d'une demande. L'utilisation la plus commune consiste à définir des conditions pour affecter de manière automatique des approbateurs spécifiques à des services et à des options de service d'une demande en attente d'action.

Les politiques permettent d'affecter facilement des tâches (telles que l'approbation ou le rejet de demandes en attente d'action) à des utilisateurs *autres que* les gestionnaires du demandeur. Toutefois, il est également possible d'inclure ces gestionnaires dans la liste des destinataires.

La politique que vous créez comprend les principaux composants suivants :

- Condition d'application de la politique
Si la condition n'est pas remplie, la politique ne sera pas activée.
- Affectation lorsque la condition est remplie
Si la condition est remplie, le ou les utilisateurs spécifiés seront affectés pour effectuer une action en attente, comme l'approbation ou l'exécution.
Vous pouvez spécifier la liste des destinataires selon un des attributs, comprenant certains ou l'intégralité des attributs suivants :
 - Nom d'utilisateur (prénom et nom)
 - Appartenance à un groupe d'utilisateurs
 - Hiérarchie de gestion, à savoir, le gestionnaire de l'utilisateur, le gestionnaire du premier, etc.
- Un paramètre actif ou inactif
- Champs de description et de priorité

Vous créez des politiques et des actions *globales* pour une utilisation générale avec tous les services. Par contre, vous créez des politiques et des actions *jointes* à utiliser uniquement avec une option de service spécifique. Vous pouvez créer une politique ou action jointe *uniquement* à partir de l'[onglet Politiques et actions](#) (page 253) de cette option de service.

Comparaison avec d'autres processus d'approbation

CA Service Catalog fournit les options suivantes pour le processus d'approbation que vous utilisez pour approuver, rejeter et exécuter les demandes pour les services ou les options de service. Lorsqu'un utilisateur soumet une demande, les approbateurs doivent approuver ou rejeter chaque service dans la demande. Pour chaque service, l'administrateur spécifie l'un des processus d'approbation suivants dans l'[onglet Détails du service](#) (page 197) :

Aucune approbation

Aucune approbation n'est requise. Lorsqu'une demande contenant le service est soumise, le statut passe à Approbation terminée.

Processus d'approbation du système

Plusieurs facteurs sont combinés pour déterminer l'approbateur et le nombre de niveaux d'approbation :

- La hiérarchie de gestion
- Le [niveau d'autorisation](#) (page 128) de chaque utilisateur dans la hiérarchie
- Le niveau d'approbation spécifié pour le service

Lorsqu'une demande contenant le service est soumise et que la valeur du paramètre Bénéficiaire est un utilisateur et non un compte, le système de catalogues effectue les opérations suivantes :

1. Recherche du niveau d'autorisation Bénéficiaire de l'utilisateur dans son profil.
2. Comparaison de celui-ci avec le niveau d'approbation du service.

Si le niveau d'autorisation de l'utilisateur correspond au moins au niveau d'approbation spécifié par le service, aucune autre approbation n'est requise. Le système passe la demande au statut suivant, généralement En attente d'exécution ou Terminé.

Dans le cas contraire, le système détermine un approbateur de la manière suivante :

- La valeur du paramètre Bénéficiaire correspond à un utilisateur. Dans ce cas, le système détermine le responsable de l'utilisateur et affecte la demande à celui-ci pour approbation.
- L'utilisateur ne dispose pas de responsable ou la valeur du paramètre Bénéficiaire correspond à un compte. Dans ce cas, le système affecte la tâche d'approbation à l'utilisateur spécifié dans l'option de configuration Utilisateur par défaut pour les actions de demande.

Après l'approbation du service par le gestionnaire ou un autre approbateur, le système utilise une logique similaire pour déterminer si un autre niveau d'approbation est requis. Si tel est le cas, le système envoie la demande à un gestionnaire de demandes dont le niveau d'autorisation correspond au moins au niveau d'approbation du service.

Processus d'approbation en fonction du flux de travaux

Un processus CA Process Automation est utilisé pour déterminer le processus d'approbation.

Le processus inclut la logique business afin de déterminer l'approbateur et le nombre de niveaux d'approbation. CA Service Catalog fournit des exemples de processus et de définitions de processus, et par défaut, pour un niveau unique d'approbation de gestionnaire.

Pour tous les services, si vous utilisez ce processus d'approbation avec un processus CA Process Automation, vous pouvez éventuellement utiliser des [politiques](#) (page 593). Dans ce cas, le processus d'approbation se poursuit de la même façon que le processus d'approbation axé sur les politiques, sauf comme suit :

- Le processus d'approbation axé sur le flux de travaux utilise le moteur de flux de travaux CA Process Automation afin d'évaluer et d'implémenter des politiques.
- Le processus d'approbation axé sur les politiques utilise le moteur de politique de catalogue afin d'évaluer et d'implémenter des politiques. Ce moteur étant interne, cette option est généralement plus efficace pour un processus d'approbation qui utilise des politiques.

Vérifiez que les [règles et les actions sont activées](#) (page 663) pour l'option que vous spécifiez.

Approbation par politiques

Utilisez des [politiques](#) (page 593) afin de déterminer le processus d'approbation pour des demandes. Vous spécifiez des conditions dans des politiques, d'après les attributs des options de service, les services, les éléments demandés, les utilisateurs, etc. Si une politique est active et qu'une demande soumise remplit la condition de la politique, les utilisateurs (destinataires) nommés dans la politique reçoivent une demande en attente d'action pour approuver, rejeter ou exécuter une option de service, un service ou une demande.

L'approbation par politiques et l'approbation du système utilisent quelques termes communs. Par exemple, dans les deux cas, le *niveau d'approbation* renvoie à l'autorité d'un approbateur en termes de nombres : plus le nombre est grand, plus l'autorité de l'approbateur est élevée. Toutefois, dans le cas de l'approbation par politiques, l'administrateur affecte chaque approbateur et niveau d'autorité de façon unique, sans relation avec l'approbation de système.

Si une politique ne s'applique pas à une demande, le système de catalogues utilise le flux d'approbation défini dans le processus d'approbation basé sur le flux de travaux. Vous utilisez, par exemple, le processus d'approbation de flux de travaux prédéfini et aucune politique d'exemple prédéfinie ne s'applique à une demande en attente d'action. Dans ce cas, le système de catalogues affecte la demande en attente d'action au responsable de l'utilisateur bénéficiaire. Si l'utilisateur n'a aucun responsable, le système affecte cette demande à l'utilisateur par défaut spécifié dans l'option Utilisateur par défaut pour les actions de demande dans la configuration du catalogue.

Comparaison avec des événements, des règles et des actions

Les conditions et les actions spécifiées dans des politiques sont similaires aux [règles et aux actions](#) (page 25) fournies par CA Service Catalog dans des événements. Pour afficher et modifier ces événements, ces règles et ces actions, sélectionnez Administration, puis Outils.

Le principal point commun réside dans le fait que dans les deux cas, vous spécifiez des conditions qui seront incluses dans le flux de travaux du cycle de vie de la demande dans CA Service Catalog. Dans les deux cas, lorsqu'une demande remplit toutes les conditions spécifiées, CA Service Catalog affecte les utilisateurs spécifiés dans la politique. Par exemple, si vous créez une politique s'appliquant uniquement à des demandes dont le coût est supérieur 100 dollars. Lorsqu'un utilisateur soumet une demande qui remplit cette condition, une action d'approbation, de rejet ou d'exécution en attente est affectée aux destinataires spécifiés dans la politique.

Il existe plusieurs différences entre les politiques et les événements, les règles et les actions. La principale différence réside dans le fait que les événements, les règles et les actions s'appliquent à l'intégralité du système, tandis que vous pouvez spécifier l'application des politiques à l'intégralité du système ou à une seule unité business.

Création de politiques

Pour créer une politique, procédez comme suit :

1. Apprenez à utiliser le [générateur de politiques](#) (page 599).
2. [Créez et maintenez des dossiers](#) (page 601) pour stocker des politiques.
Organisez les dossiers en fonction des unités business et des unités business enfants, en utilisant des noms explicites.
3. [Créez une politique](#) (page 603)
Important : Les noms et descriptions explicites sont essentiels pour l'utilisation efficace et la réutilisation de politiques au sein de votre organisation.
Quand vous créez la politique, vous décidez si vous souhaitez l'activer maintenant ou plus tard et définissez sa priorité par rapport à d'autres politiques.
4. [Créez la condition](#) (page 604).
Lorsqu'une condition spécifiée est remplie, CA Service Catalog affecte les actions en attente associées. L'action en attente correspond généralement à l'approbation, le rejet ou l'exécution d'un élément demandé.
5. [Activez des règles et des actions pour les politiques](#) (page 663).
6. Testez la politique en plaçant des demandes qui remplissent la condition : c'est-à-dire, des demandes auxquelles la politique s'applique.
Cliquez sur l'onglet Suivi de la demande de test pour en savoir plus sur les politiques utilisées et les affectations effectuées.
7. Définissez en détail la politique, en utilisant les résultats du test et votre expérience.

Générateur de politiques

Le générateur de politiques permet de créer et de maintenir les politiques. Pour ouvrir le générateur de politiques, cliquez sur Générateur de services, puis sur Générateur de politiques. Une fenêtre similaire à la fenêtre suivante apparaît :

CA Service Catalog Administrator, Service Delivery Déconnexion | Aide
Unité business : ûûû Rôle : Administrateur Service Delivery

Accueil Catalogue Comptabilité Administration
Offres de service Formulaires Politiques Heures de service Association d'élément de configuration CMDB Configuration

Ajouter

Politiques

- Affecter au responsable
- Affecter à spadmin
- Exemple d'approbation par politique

Affecter au responsable

Priorité: Basse

Statut: Inactif

Description: Si un élément de demande n'a pas été approuvé (statut 800) et qu'un responsable soit affecté à l'utilisateur pour lequel la demande a été effectuée, une action en attente apparaît pour le responsable (spadmin).

Condition: `{(anySoWith('status', lteq, 800) && _request.requestedForUser.manager != '')}`

Utiliser le module d'extension pour les destinataires

Ni...	Condition	Destinataires	Opération	Condition	Destinataires
1	Tout	Gestionnaire (1)			

Niveaux de destinataire sélectionnés

Propriétés

Nom	Valeur
Créateur	Administrator, Service...
Date/heure d...	1/17/2013 13:16:56
Modifié par	Administrator, Service...
Date de modif...	1/17/2013 13:16:56
Unité business	ûûû

Copyright © 2013 CA. Tous droits réservés. A propos de

Liste de politiques

Permet de répertorier et d'organiser les politiques par catégorie dans des dossiers.

Générateur de conditions

Ce générateur crée des conditions et une liste des approbateurs.

Attributs

Les attributs permettent de spécifier les détails des politiques.

Utilisez la barre d'outils pour :

- [Créer et maintenir des dossiers](#) (page 601)

- Créer et maintenir des politiques
- Tester une politique

Comment les politiques s'appliquent à des demandes individuelles

CA Service Catalog fait correspondre les politiques avec des demandes individuelles en fonction de la priorité et du niveau de l'unité business (client hébergé) dans l'ordre suivant. Le terme *Correspondance* signifie que la demande ou l'un de ses contenus (généralement un service, un groupe d'options de service, une option de service ou un formulaire) satisfait une [condition](#) (page 604) de la politique. Par conséquent, CA Service Catalog affecte la demande en attente d'action déclenchée par la condition à un ou plusieurs [destinataires spécifiés par la politique](#) (page 653).

1. Politiques ayant une priorité élevée au niveau le plus bas d'unité business (le plus éloigné de la racine)
2. Politiques ayant une priorité élevée au niveau le plus bas suivant d'unité business
3. Politiques ayant une priorité élevée aux niveaux d'unité business restants, du plus bas au plus élevé (la racine)
4. Politiques ayant une priorité basse au niveau le plus bas d'unité business
5. Politiques ayant une priorité basse au niveau le plus bas suivant d'unité business
6. Politiques ayant une priorité basse aux niveaux d'unité business restants, du plus bas au plus élevé
7. Lorsque CA Service Catalog trouve une correspondance d'une politique à une demande, il tient compte d'autres politiques *uniquement* si elles ont le même niveau de priorité et d'unité business.
8. S'il détecte deux politiques au moins ayant le même niveau de priorité et d'unité business, il affecte les demandes en attente d'action à *tous* les destinataires applicables de *toutes* les politiques applicables.

Pour le fonctionnement correct du Système de catalogues, *toutes* les approbations de ces destinataires doivent faire avancer la demande en attente d'action jusqu'au statut suivant de son cycle de vie. Pour éviter ce type de situations où plusieurs politiques et approuvateurs sont appliqués à une seule demande en attente d'action, [créez et gérez des conditions](#) (page 604) pour utiliser des critères spécifiques.

Création et maintenance de dossiers

Vous pouvez créer et maintenir des dossiers selon vos besoins pour stocker vos politiques. Vous pouvez créer, renommer, déplacer, copier et supprimer des dossiers. Organisez les dossiers conformément à vos besoins. Nous vous recommandons d'organiser les politiques dans des dossiers classés en fonction des unités business et unités business enfants auxquelles elles appartiennent. Aussi, supposons que les politiques s'appliquent à toutes les unités business. Dans ce cas, vous pouvez les organiser par catégorie sous un dossier appelé Toutes les unités business, par exemple.

Création et gestion des dossiers

1. Cliquez sur Générateur de services, Générateur de politiques.

La page principale du [générateur de politiques](#) (page 599) s'affiche.

Remarque : Si l'une des étapes restantes n'est pas appliquée, ignorez-la.

2. Pour ajouter un dossier, procédez comme suit :

- a. Sélectionnez le dossier dans lequel vous voulez ajouter le nouveau dossier et cliquez sur Ajouter, puis sur Dossier.

Par exemple, pour ajouter un dossier au dossier racine (le dossier de politiques), sélectionnez-le et cliquez sur Ajouter un dossier.

La boîte de dialogue Ajouter un formulaire apparaît.

- b. Saisissez le nom du nouveau dossier, puis cliquez sur OK.

Remarque : Le bouton Ajouter est activé uniquement lorsque le dossier actuellement sélectionné permet l'ajout.

Le dossier est créé et s'affiche dans le dossier parent.

3. Pour renommer un dossier, procédez comme suit :

- a. Sélectionnez le dossier à renommer et cliquez sur l'icône d'édition (le crayon).

Par exemple, pour renommer le dossier "Oranges", sélectionnez-le et cliquez sur l'icône d'édition.

La boîte de dialogue Renommer s'affiche.

- b. Saisissez le nouveau nom du dossier, puis cliquez sur OK.

Remarque : Les noms de dossiers reconnaissent la casse, mais n'y sont pas sensibles. Ainsi, lorsque vous renommez un dossier, vous devez modifier d'autres éléments que la casse. Par exemple, vous ne pouvez pas renommer un dossier existant de "politiques spg" à "Politiques Spg" ou "POLITIQUES SPG".

Le dossier est renommé.

4. Pour copier un dossier, procédez comme suit :
 - a. Sélectionnez le dossier à copier et cliquez sur l'icône de copie.
Par exemple, pour renommer le dossier "Pommes", sélectionnez-le et cliquez sur l'icône de copie.
Le dossier est copié.
 - b. Sélectionnez le dossier qui deviendra le nouveau dossier parent du dossier que vous voulez copier et cliquez sur l'icône Coller.
Le dossier est collé.
Le dossier est copié vers le nouvel emplacement.
5. Pour déplacer un dossier, procédez comme suit :
 - a. Sélectionnez le dossier à déplacer et cliquez sur l'icône de coupe (les ciseaux).
Par exemple, pour déplacer le dossier "Bananes", sélectionnez-le et cliquez sur l'icône de coupe.
 - b. Sélectionnez le dossier qui deviendra le nouveau dossier parent du dossier que vous voulez déplacer et cliquez sur l'icône Coller.
Le dossier est collé.
Le dossier est déplacé vers le nouvel emplacement que vous avez sélectionné.
6. Pour supprimer un dossier, procédez comme suit :
 - a. Sélectionnez le dossier à supprimer et cliquez sur l'icône de suppression (en forme de corbeille).
Par exemple, pour supprimer le dossier "Temp", sélectionnez-le et cliquez sur l'icône de suppression.
 - b. Un message s'affiche dans lequel vous devez confirmer la suppression.
Le dossier est supprimé.

Vous avez créé et géré des dossiers.

Créer une politique

La création d'une politique est une tâche obligatoire du processus de création et de maintenance des politiques pour la gestion des demandes au moyen de politiques. Une politique peut [s'appliquer à une demande spécifique](#) (page 600).

Pour créer une politique :

1. Cliquez sur Générateur de services, Générateur de politiques.

La page principale du [générateur de politiques](#) (page 599) s'affiche.

2. Sélectionnez le dossier dans lequel vous voulez ajouter la nouvelle politique et cliquez sur Ajouter, puis sur Politique.

Remarque : Si la politique s'applique *uniquement* à une unité business spécifique, créez-la dans le dossier le plus approprié pour cette unité business.

La boîte de dialogue Ajouter une politique s'ouvre.

3. Entrez un nom explicite pour la politique et cliquez sur OK.

Exemples : Ordinateurs portables inférieurs à 1 000 \$, SmartPhone du Département Finances, Toutes les demandes d'ordinateur virtuel, etc.

La politique est créée et s'affiche dans le dossier parent. Les champs de politique s'affichent et vous pouvez entrer vos données.

4. Dans le champ Description, saisissez des informations explicites.

Par exemple : Les demandes d'ordinateurs portables de plus de 1 000 \$ requièrent l'approbation du vice-président des transactions financières.

De même, vous pouvez spécifier des descriptions mettant l'accent sur les destinataires plutôt que sur les conditions. Par exemple : Requier l'approbation du vice-président des transactions financières : Demandes d'ordinateurs portables de plus de 1 000 \$.

Important : Les noms et descriptions explicites des noms de politiques sont essentiels pour l'utilisation efficace et la réutilisation de politiques au sein de votre organisation.

5. Dans la liste déroulante Priorité, sélectionnez ou Elevé ou Faible.

Remarque : Lorsqu'un utilisateur soumet une demande, CA Service Catalog recherche et applique toutes les politiques de *priorité élevée* correspondantes. La politique s'applique si la demande remplit l'une de ses conditions (Par ex. : un ordinateur portable de plus de 1 000 \$ et une demande d'un utilisateur du groupe d'utilisateurs Installations ou des ventes de la région). Le système recherche et applique les politiques de faible priorité uniquement si aucune politique de *priorité élevée* ne s'applique à la demande.

6. Dans la liste déroulante Statut, sélectionnez Actif ou Inactif.
 - Si vous êtes prêt à utiliser une politique, sélectionnez Actif.
 - Vous pouvez, par exemple, sélectionner Inactif pour enregistrer des politiques incomplètes ou des politiques qui ne sont pas encore prêtes à être utilisées par des unités business.
7. Spécifiez la [condition](#) (page 604) de la politique.
8. [Spécifiez des destinataires](#) (page 653).

Vous avez créé la politique et vous pouvez ajouter les détails.

Création d'une condition

La condition représente le point de décision principal de la politique. Si la condition est satisfaite, le Système de catalogues affecte l'action en attente aux destinataires en général, afin qu'ils approuvent, rejettent ou exécutent un élément demandé. Vous pouvez spécifier la condition à l'aide des attributs d'éléments CA Service Catalog tels que des utilisateurs, des demandes, des services, des unités business, etc. De plus, vous pouvez utiliser des [fonctions de correspondance](#) (page 642) pour créer des conditions se basant sur des options de service et des éléments d'option de service.

Créez des conditions simples en utilisant des attributs connus, tels que la catégorie, l'ID externe, le code, le type d'élément, le coût, le statut, etc. Dans la condition, vous spécifiez les critères que la valeur de l'attribut spécifié doit satisfaire pour permettre l'affectation de l'action en attente, comme l'illustre l'étape.

Pour créer une condition, procédez comme suit :

1. Lors de la [création d'une politique](#) (page 603) ou de sa modification, *définissez* la condition d'affectation de l'action en attente aux approubateurs ou aux exécutants spécifiés. Voici des exemples :
 - Le groupe de gestion des actifs doit approuver toutes les demandes d'ordinateurs portables supérieures à 1 000 \$.
 - Le gestionnaire du bénéficiaire doit toujours approuver la demande.
 - Si le bénéficiaire appartient à une unité business spécifique, spécifiez les approubateurs ou les exécutants de cette unité business dans la liste des destinataires.

Remarque : Il est recommandé d'ajouter des informations explicites dans le champ Description.

2. Créez une condition en introduisant vos critères explicitement dans le champ Condition.

Le générateur de conditions est l'outil du champ Condition permettant de spécifier des conditions valides par segment. Lorsque vous déplacez initialement le curseur vers le champ, le générateur de conditions vous indique les options valides pour la première partie de la condition. Ces options s'affichent sous forme de liste déroulante dans le champ Condition. Sélectionnez une option pour remplir le champ. Dès qu'une partie de la condition est remplie, le Générateur de conditions continue de vous inviter à valider les options de la partie suivante. Ce processus se poursuit jusqu'à ce que la condition soit définie, généralement marquée d'une parenthèse fermante.

La condition doit représenter une expression JavaScript valide, tel qu'indiqué et illustré dans cette rubrique et celles associées dans la présente documentation.

Il est conseillé de spécifier une condition par politique, en utilisant le format suivant :

`$(_groupe.constante d'opérateur d'attribut)`

groupe

Permet de spécifier un service, une demande, une unité business ou tout autre groupe illustré dans les types de conditions associées qui figurent à la fin de cette étape.

attribut

Permet de spécifier un attribut de ce groupe.

operator

Spécifie l'un des éléments suivants :

- == (égal à)
- != (non égal à)
- > (supérieur à)
- < (inférieur à)
- >= (supérieur ou égal à)
- <= (inférieur ou égal à)

Valeur

Permet de spécifier une valeur littérale, généralement le nom d'une unité business, d'une demande, d'un service, d'un groupe d'options de service ou d'un utilisateur.

Saisissez des valeurs numériques sans guillemets, par exemple :
`$(_request.bu.status==0)`.

Placez les valeurs de chaîne entre guillemets simples ; par exemple :
`$(_request.bu.taxRegion=='South')`.

Si une valeur de chaîne inclut un guillemet simple ou double, précédez cette marque d'une barre oblique inversée (\) comme le caractère d'échappement. Par exemple, si le nom de service est Demandes d'IP statique, spécifiez la condition de la manière suivante : `$(_service.name=='Demandes d\'IP statique')`

Lors de la création d'une expression dans le Générateur de conditions, le type de données (chaîne ou numérique) de l'attribut s'affiche à droite et indique si vous devez placer la valeur entre guillemets.

Par exemple : `$(_service.name=='Fourniture de serveur')`

Cette condition signifie que lorsque le nom du service est Fourniture de serveur, les utilisateurs spécifiés sont affectés en tant qu'acteurs, généralement approubateurs ou exécutants.

Par exemple : `$(_request.estimatedCost >= 1000)`

Cette condition affecte l'action en attente aux approbateurs ou aux exécutants spécifiés lorsque le coût approximatif de la demande totale est supérieur ou égal à 1 000 \$.

Il est recommandé d'utiliser des expressions aussi simples que possible. Toutefois, si nécessaire, vous pouvez spécifier plusieurs conditions, telles que des conditions composées ou complexes, au sein d'une même expression. Utilisez les opérateurs logiques suivants :

- && pour *et*
- || pour *ou*
- ! pour *non*

Créez l'un des types de conditions ci-dessous. Les sections associées portent sur la définition de la condition complète.

- [Conditions utilisant les attributs de demandes](#) (page 608)
- [Conditions utilisant les attributs d'utilisateurs](#) (page 611)
- [Conditions utilisant les attributs de l'unité business](#) (page 619)
- [Conditions utilisant les attributs de services](#) (page 623)
- [Conditions utilisant les attributs des groupes d'options de service](#) (page 625)
- [Conditions utilisant les attributs des options de service](#) (page 627)
- [Conditions utilisant les attributs des éléments d'options de service](#) (page 633)
- [Fonctions de correspondance pour des options de service et des éléments d'option de service](#) (page 642)
- [Conditions utilisant les champs de formulaires du concepteur de formulaires](#) (page 644)
- [Conditions utilisant les attributs de l'emplacement](#) (page 648)

3. Enregistrez vos sélections.
4. Effectuez les étapes restantes pour terminer la [création de la politique](#) (page 603).

Conditions utilisant les attributs de demandes

Vous pouvez spécifier des conditions en utilisant les attributs suivants de la demande affectée par la politique :

completionDate	priority
dateCreated	name
dateRequired	requestedBy
description	requestedByAccountId
estimatedCost	requestedFor
id	requestedForAccountId
lastModified	Statut

Description des attributs :

estimatedCost

Spécifie le coût approximatif total de tous les services (y compris toutes les options de service) dans la demande. Le système de catalogues calcule ce coût lorsque la demande est soumise.

Remarque : Pour rechercher le coût de la demande, cliquez sur Accueil, Demandes et, le cas échéant, affichez les demandes à l'aide de la liste déroulante Mes demandes. Recherchez la demande, puis affichez les détails.

priority

Spécifie la priorité de la demande sous forme de nombre en utilisant une des valeurs suivantes :

1 = élevée

2 = moyenne_élevée

3 = moyenne

4 = moyenne_faible

5 = faible

Statut

Spécifie la valeur numérique du statut de la demande.

Pour utiliser le statut de la demande comme condition pour *l'approbation*, spécifiez cet attribut dans votre condition en utilisant *la plage d'approbation*, par défaut "moins de 800". Par exemple, la condition suivante est remplie lorsque le service est nommé "Procurer Ordinateur Portable" et que le statut de la demande est approuvé :

```
$(_.service.name=='Procurer Ordinateur Portable' && _.request.status < 800)
```

Pour utiliser le statut de la demande comme condition pour *l'exécution*, spécifiez cet attribut dans votre condition en utilisant *la plage d'exécution*, par défaut "plus grand que ou égale à 999". Par exemple, la condition suivante est remplie lorsque le service est nommé "Procurer Ordinateur Portable" et que le statut de la demande est approuvé :

```
$(_.service.name=='Procurer Ordinateur Portable' && _.request.status >= 999)
```

Si votre organisation *n'utilise pas* de statuts personnalisés, vous pouvez spécifier une des [valeurs de statut par défaut](#) (page 738).

Si votre organisation *utilise* des statuts personnalisés, recherchez toutes les valeurs de statut *réelles* (par défaut et personnalisées). Pour ce faire, ouvrez le fichier requestshared.xml et enregistrez les valeurs que vous voulez utiliser dans vos conditions.

Reportez-vous aussi aux autres exemples plus loin dans cette rubrique.

Remarque : Ce fichier peut varier selon la langue du système d'exploitation et peut se trouver dans un dossier différent selon la version localisée de CA Service Catalog. Par exemple, pour l'anglais (icusen), le fichier requestshared.xml se trouve dans le dossier USM_HOME\view\webapps\usm\locale\icusen\request. Pour plus d'informations sur ce fichier, consultez le manuel *Implementation Guide*.

Autres attributs

La plupart des attributs apparaît lorsque vous affichez les [listes de demandes](#) (page 747). Dans le cas contraire, ouvrez une demande pour afficher des informations supplémentaires.

exemples

Voici des exemples de conditions.

- Pour affecter une action en attente lorsque l'estimatedCost de la demande égale 100 unités monétaires (par défaut, le dollar), utiliser cette condition :
`$_request.estimatedCost == 100)`
- Pour affecter une action en attente lorsque la priorité de la demande est 1 (priorité élevée) utilisez cette condition :
`$_request.priority==1)`
- Pour affecter une action en attente lorsqu'un élément de demande n'a pas été approuvé (statut 800) et que le bénéficiaire est associé à un gestionnaire, utilisez la condition suivante :
`$(anySoWith('status', lt, 800) && _request.requestedForUser.manager != "")`
- Pour affecter une action en attente lorsqu'un élément de demande a été approuvé ou que le bénéficiaire n'est associé à aucun gestionnaire, utilisez la condition suivante :
`$(anySoWith('status', gteq, 800) || _request.requestedForUser.manager == "")`
Dans cet exemple, la liste de destinataires peut spécifier l'utilisateur par défaut (spadmin) ou tout autre utilisateur approprié.
- Pour affecter une action en attente lorsque le statut de la demande est supérieur à 200 (Soumis) et que l'unité business du destinataire correspond à ca.com, utilisez la condition suivante :
`$_request.status>200 && _request.bu.id=='ca.com')`

Conditions utilisant les attributs d'utilisateurs

Vous pouvez spécifier des conditions utilisant les attributs des utilisateurs comme suit :

- [Conditions utilisant les attributs du bénéficiaire](#) (page 616)

Le bénéficiaire est l'utilisateur qui reçoit les services demandés.

- [Conditions utilisant les attributs du demandeur](#) (page 617)

Le demandeur est l'utilisateur qui a créé et soumis la demande.

Le bénéficiaire de la demande et le demandeur peuvent être identiques ou différents. Si vous soumettez une demande pour vous-même, vous êtes à la fois le bénéficiaire et le demandeur. Si vous soumettez la demande d'un autre utilisateur, vous serez le demandeur et le second sera le bénéficiaire.

- [Conditions utilisant les attributs de l'auteur de l'affectation](#) (page 618)

Généralement, l'affectation est un processus de flux de travaux utilisant un utilisateur automatisé tel que CERT-Service Delivery. Relativement peu de conditions utilisent ces attributs.

Vous pouvez utiliser les attributs suivants dans des conditions utilisant les attributs d'utilisateurs :

alias	localeCountry
commonName	localeLanguage
defaultDomain	manager
defaultRole	middleName
delegate	mobile
description	Récepteur d'appels
email	phone
fax	rôles
firstName	status
groups (groupes d'utilisateurs)	timezone
id	titre
lastName	uuid

Description des attributs :

defaultDomain

Chaque utilisateur a un domaine par défaut (unité business) dans le [profil d'utilisateur](#) (page 122). Les administrateurs définissent cette unité business par défaut lorsqu'ils [ajoutent](#) (page 123) ou [modifient](#) (page 130) l'utilisateur.

Spécifie différentes valeurs pour différents paramètres, comme suit :

- Paramètre Bénéficiaire : permet de spécifier l'unité business par défaut du bénéficiaire.
- Paramètre Demandeur : permet de spécifier l'unité business de la demande.

Entrez l'ID de l'unité business que vous voulez en l'extrayant de la table `usm_tenant_ext`.

Par exemple, pour afficher les valeurs de tous les ID des unités business de la table, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
Sélectionnez tenant_id from usm_tenant_ext
```

Pour afficher l'unité business par défaut d'un utilisateur, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
Sélectionnez le domaine dans usm_contact_domain_role où user_id=userid et default_domain=1
```

userid

Spécifie l'ID d'utilisateur pour lequel vous recherchez l'unité business par défaut.

default_domain=1

Spécifie l'unité business par défaut de l'utilisateur.

defaultRole

Spécifie le rôle par défaut d'un utilisateur dans un domaine.

Entrez l'ID de l'ID de rôle que vous voulez en l'extrayant de la table `usm_role`.

Par exemple, pour afficher les ID de tous les rôles de la table, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
Sélectionnez role_id from usm_role
```

Pour afficher le rôle par défaut d'un utilisateur de domaine, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
Sélectionnez role_id from usm_contact_domain_role où user_id=userid et default_domain=1
```

userid

Spécifie l'ID d'utilisateur dont vous voulez trouver le domaine par défaut, par exemple :

```
sélectionnez le rôle... où user_id='john smith'...
```

Si l'ID d'utilisateur comprend un espace au moins, entourez-le avec des apostrophes, comme indiqué dans l'exemple à la ligne précédente.

default_domain=1

Spécifie que le rôle est destiné au domaine par défaut de l'utilisateur.

delegate

Spécifie l'ID d'utilisateur d'un délégué pour la délégation automatique des demandes en attente d'action de l'utilisateur. Ces délégués s'affichent dans le [profil d'utilisateur](#) (page 122) de la section Délégation automatique de la demande. Les utilisateurs et leurs administrateurs peuvent spécifier ces délégués dans le profil.

Si un délégué spécifié dans la condition correspond à un délégué de l'utilisateur bénéficiaire, le système de catalogues affecte l'action en attente.

Entrez dans l'ID d'utilisateur du délégué que vous voulez extraire de la MDB.

Par exemple, pour afficher les délégués d'un ID d'utilisateur, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
sélectionnez delegate_id from usm_request_Auto_delegation où delegator_id=userid et delegation_type=0
```

userid

Spécifie l'ID utilisateur du délégant.

delegation_type=0

Spécifie que la délégation est de type délégation automatique.

Contient tous les groupes CA EEM auxquels l'utilisateur appartient. Par exemple, vous pouvez créer une condition de politique pour affecter une demande en attente d'action en fonction de l'appartenance d'un utilisateur à un groupe d'utilisateurs CA EEM spécifique.

Pour rechercher les noms de groupes d'utilisateurs CA EEM, interrogez CA EEM. Connectez-vous à CA EEM et examinez les noms de groupe.

Pour vérifier si le demandeur est membre d'un groupe CA EEM, vous pouvez utiliser la propriété de groupes. Par exemple, vous pouvez créer une politique qui requiert toutes les demandes créées par des développeurs soient affectées à des architectes. Pour ce faire, utilisez l'autorisation suivante pour vérifier l'appartenance du groupe de demandeurs au groupe de développeurs :

```
_.request.requestedByUser.groups.indexOf('developers') >= 0
```

A l'inverse, vous pouvez créer une politique pour des utilisateurs qui ne sont pas membres d'un groupe CA EEM. Pour ce faire, spécifiez l'expression suivante :

```
_.request.requestedForUser.groups.indexOf('developers') < 0
```

localeCountry

Spécifie le code de pays à 2 lettres ISO 3166 de l'utilisateur connecté.

Pour obtenir une liste complète de ces codes, consultez le site Web de l'Université de Berlin. (<http://userpage.chemie.fu-berlin.de/>).

Au moment de la publication, le lien direct à la page Web contenant cette liste est http://userpage.chemie.fu-berlin.de/diverse/doc/ISO_3166.html.

Les codes de pays à 2 lettres ISO 3166 communément utilisés comprennent les éléments suivants :

Brésil - BR

Chine - CN

France - FR

Allemagne - DE

Italie - IT

Japon - JP

Espagne - ES

Royaume-Uni - GB

Etats-Unis - U.S.A.

Remarque : L'attribut *localeCountry* utilise des valeurs différentes d'attribut de *pays* (de la table *ca_country*) utilisé dans plusieurs autres conditions. Veillez à spécifier l'attribut correct avec les valeurs correctes dans chaque condition que vous créez.

manager

Entrez la valeur correspondant à l'ID d'utilisateur du gestionnaire que vous souhaitez extraire de la table `ca_contact`.

Par exemple, pour répertorier les valeurs de tous les ID d'utilisateur du gestionnaire, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
Sélectionnez supervisor_contact_uid dans ca_contact
```

status

Permet de spécifier le statut du Bénéficiaire, comme suit :

0 : actif

1 : inactif (supprimé)

timezone

Spécifie le code du fuseau horaire (par exemple, UTC-5, méridien de Greenwich, etc) de l'unité business.

Entrez le `time_zone_code` de la table `ca_time_zone`.

Par exemple, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
select time_zone_code from ca_time_zone
```

uuid

Entrez la valeur correspondant à `contact_uuid` que vous trouverez dans le tableau `ca_contact`.

Par exemple, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
select contact_uuid from ca_contact
```

Titre

Entrez la valeur de l'intitulé du poste pour l'utilisateur. La table `ca_contact` stocke l'intitulé du poste de chaque utilisateur.

Par exemple, répertoriez l'intitulé du poste d'un utilisateur spécifique (dans cet exemple, Omar PE Patel) dans cette table. Pour ce faire, exécutez la requête suivante dans la MDB de votre client de base de données :

```
Select job_title from ca_contact where userid='Omar PE Patel'
```

Pour répertorier les valeurs de tous les intitulés du poste disponibles dans CA Service Catalog, exécutez la requête suivante :

```
sélectionnez id dans ca_job_title
```

Conditions utilisant les attributs du bénéficiaire

Pour spécifier des conditions utilisant les attributs du bénéficiaire affecté par la politique, utilisez le format suivant (sans espaces) :

```
$_request.requestedForUser.attribute operator 'value')
```

Entourez les valeurs de chaîne par des apostrophes. Entrez des valeurs numériques sans apostrophes.

exemples

Voici des exemples de conditions.

- Pour affecter une action en attente lorsque le pays de l'unité business du bénéficiaire est le Brésil, utilisez la condition suivante.

```
$_request.requestedForUser.localeCountry==BR
```

Remarque : BR est le [code de pays à 2 lettres ISO 3166](#) (page 611) pour le Brésil.
- Pour affecter une action en attente lorsque le rôle du bénéficiaire est Gestionnaire de demandes, utilisez la condition suivante :

```
$_request.requestedForUser.role=='Gestionnaire de demandes'
```
- Pour affecter une action en attente lorsque le rôle du bénéficiaire est Responsable des achats utilisez la condition suivante :

```
$_request.requestedForUser.title=='Responsable de l'approvisionnement'
```


Conditions utilisant les attributs du demandeur

Pour spécifier des conditions d'après les attributs du demandeur affecté par la politique, utilisez le format suivant (sans les espaces) :

```
$_request.requestedByUser.attribute operator 'value')
```

Entourez les valeurs de chaîne par des apostrophes. Entrez des valeurs numériques sans apostrophes.

exemples

Voici des exemples de conditions.

- Pour affecter une action en attente lorsque la langue locale de l'utilisateur demandeur est l'arabe, utilisez cette condition :

```
$_request.requestedByUser.localeLanguage='Arabic')
```

- Pour affecter une action en attente lorsque le fuseau horaire du demandeur est GMT-11:00 MIT, utilisez cette condition :

```
$_request.requestedByUser.timezone=='GMT-11:00 MIT')
```

Le code de fuseau horaire de chaque utilisateur est spécifié dans son profil. Pour récupérer le code de fuseau horaire associé à un utilisateur spécifique (Isabella Lauderros), exécutez la requête suivante :

```
select time_zone_code from usm_contact_extension where user_id='Isabella Lauderros'
```

Conditions utilisant les attributs de l'auteur de l'affectation

Pour spécifier des conditions d'après les attributs de l'auteur de l'affectation en utilisant le format suivant (sans les espaces) :

`$_user.attribute operator 'value'`

Entourez les valeurs de chaîne par des apostrophes. Entrez des valeurs numériques sans apostrophes.

exemples

Voici des exemples de conditions.

- Pour affecter l'action en attente lorsque le titre du destinataire est Responsable des achats, utilisez cette condition :

`$_user.title=='Responsable des achats'`

- Pour affecter l'action en attente lorsque le rôle par défaut de l'utilisateur dans l'unité business est Administrateur Service Delivery (spadmin) ou Administrateur général de l'unité business (stadmin), utilisez cette condition :

`$_user.defaultRole=='spadmin' || _user.defaultRole=='stadmin'`

Conditions utilisant les attributs de l'unité business

Vous pouvez spécifier des conditions en utilisant les attributs de l'unité business comme suit :

- [Conditions utilisant les attributs de l'unité business de la demande](#) (page 622), c'est-à-dire l'unité business du bénéficiaire
- [Conditions utilisant les attributs de l'unité business du destinataire](#) (page 623)

Le destinataire correspond à l'utilisateur connecté qui tente de terminer l'action en attente déclenchée par la condition de politique satisfaite. Généralement, le destinataire effectue une tâche d'approbation ou d'exécution.

Dans ces deux types de conditions, vous pouvez utiliser les attributs suivants :

Type d'unité business	Parent
country	primaryContact
currency	singleAccountMode
dateFormat	stateTaxId
decimalFormat	status
description	taxRegion
email	timeFormat
federalTaxId	timezone
id	type
name	website
loginId	data1, data2, data3, data4, data5, data6
openedDate	

Description des attributs :

Type d'unité business

Indique le code du type d'unité business. Les valeurs valides sont :

TE : client hébergé

ST : super client hébergé

SP : fournisseur de services

country

Spécifie le code de pays pour l'unité business.

Entrez le code pour le pays souhaité en l'extrayant de la table ca_country.

Par exemple, pour répertorier le code d'un pays spécifique (dans cet exemple, l'Inde) dans cette table, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
Sélectionnez id de ca_country où country='Inde'
```

Les résultats indiquent que le code de pays pour l'Inde est 114.

Pour répertorier tous les codes de pays pour CA Service Catalog, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
sélectionnez id dans ca_country
```

currency

Spécifie le code correspondant à l'unité de devise (telle que le dollar, l'Euro, la livre, etc.) de l'unité business.

Entrez la valeur currency_type_code que vous trouverez dans le tableau ca_currency_type.

Par exemple, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
select currency_type_code from ca_currency_type
```

dateFormat

Spécifie le format de date pour l'unité business. Les valeurs valides sont :

M/j/aaaa

M-j-aaaa

j/M/aaaa

j-M-aaaa

aaaa/M/j

aaaa-M-j

jj.MM.aaaa

decimalFormat

Spécifie le symbole décimal pour l'unité business. Les valeurs valides sont :

1 indique que le symbole décimal est une virgule (,).

0 indique que le symbole décimal est une point (.).

Parent

Spécifie l'ID du client hébergé (`tenant_id`) de l'unité business parente.

Entrez l'ID `parent_tenant_id` du tableau `usm_tenant_ext`.

Par exemple, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
sélectionnez parent_tenant_id dans usm_tenant_ext
```

Mode de compte unique

Spécifie si l'unité business contient un seul compte uniquement. Les valeurs valides sont :

0 : les utilisateurs d'unité business peuvent disposer de plusieurs comptes.

1: l'unité business peut disposer d'un seul compte uniquement.

status

Spécifie le statut de l'unité business (et non de la demande). Les valeurs valides sont :

0 = inactive (supprimée)

1= active (ouverte)

timeformat

Spécifie le format d'heure pour l'unité business. Les valeurs valides sont :

HH:mm:ss

HH.mm.ss

Timezone

Spécifie le code du fuseau horaire (par exemple, UTC-5, méridien de Greenwich, etc) de l'unité business.

Entrez le `time_zone_code` de la table `ca_time_zone`.

Par exemple, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
select time_zone_code from ca_time_zone
```

data1, data2, data3...

Le cas échéant, spécifiez des champs de données personnalisés que vous avez créés et que vous utilisez.

Conditions utilisant les attributs de l'unité business de la demande

Pour spécifier des conditions d'après les attributs de l'unité business de la demande en utilisant le format suivant (sans les espaces) :

```
$_request.bu.attribute operator 'value')
```

Entourez les valeurs de chaîne par des apostrophes. Entrez des valeurs numériques sans apostrophes.

exemples

Voici des exemples de conditions.

- Pour affecter l'action en attente selon le statut de l'unité business, utilisez cette condition :

```
$_request.bu.status==0)
```

Remarque : La valeur de 0 spécifie que l'unité business est inactive. Vous pouvez, par exemple, utiliser une politique pour affecter toutes les demandes d'une unité business inactive à un utilisateur spécifique.

- Pour affecter l'action en attente lorsque la région correspondant à la taxe de l'unité business de la demande est Sud, utilisez cette condition :

```
$_request.bu.taxRegion =='Sud')
```

- Pour affecter l'action en attente lorsque la devise de l'unité business de la demande est appelée Euro, utilisez cette condition :

```
$_request.bu.currency =='Euro')
```

Conditions utilisant les attributs de l'unité business du destinataire

Pour spécifier des conditions d'après les attributs de l'unité business du destinataire en utilisant le format suivant (sans les espaces) :

```
$_user.bu.attribute operator 'value'
```

Entourez les valeurs de chaîne par des apostrophes. Entrez des valeurs numériques sans apostrophes.

exemples

Voici des exemples de conditions.

- Pour affecter l'action en attente lorsque le nom de l'unité business du destinataire est Ventes pour la région occidentale, utilisez la condition suivante :

```
$_user.bu.name=='Ventes pour la région Europe'
```

- Vous pouvez affecter l'action en attente lorsque la valeur de l'attribut singleAccountMode de l'unité business du destinataire est définie sur 1 (c'est-à-dire Oui). Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

```
$_user.bu.singleAccountMode==1)
```

- Pour affecter l'action en attente lorsque l'unité business du destinataire est localisée en Inde, utilisez cette condition :

```
$_user.bu.location.country==114)
```

Cette condition utilise 114, parce que 114 est le numéro de ID pour l'Inde dans la table ca_country.

Conditions utilisant les attributs de services

Vous pouvez spécifier des conditions en utilisant les attributs suivants du service affecté par la politique :

unité business	estimatedCost
code	id
dateAvailable	name
dateUnavailable	Statut
dateCreated	website
dateCancelled	version
description	

Description des attributs :

estimatedCost

Spécifie le coût approximatif total d'un service dans une demande. Le système de catalogues calcule ce coût lorsque la demande est soumise.

Remarque : Pour rechercher le coût du service, cliquez sur Accueil, Demandes et, le cas échéant, affichez les demandes à l'aide de la liste déroulante Mes demandes. Recherchez la demande qui contient le service, puis affichez les détails.

Statut

Spécifie la valeur numérique du statut du service (*et non* de la demande), comme suit :

- 0 : supprimé
- 1 : disponible
- 2 : temporairement non disponible
- 3 : créé
- 4 : Annulé

Autres attributs

La plupart des attributs restants s'affiche lorsque vous [ajoutez ou modifiez un service](#) (page 194).

Utilisez le format suivant (sans les espaces) :

`$_service.attribute operator 'value'`

Entourez les valeurs de chaîne par des apostrophes. Entrez des valeurs numériques sans apostrophes.

exemples

Voici des exemples de conditions.

- Pour affecter une action en attente en utilisant le nom du service (par exemple, si le nom de service est Outils de gestion des connaissances), utilisez cette condition :
`$_service.name=='Knowledge Management Tools'`
- Vous pouvez affecter une action en attente d'après l'estimation du coût du service supérieur ou égal à 100 unités monétaires (Unité par défaut : dollars). Pour ce faire, utilisez la condition suivante :
`$_service.estimatedCost<=100,0`

- Vous pouvez affecter une action en attente à une option de service (élément demandé) dont le statut est supérieur à 1000 lorsque l'ID de service est 9999. Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

```
anySoWith('status', gt, 1000) || _.service.id==9999
```

Par défaut, 1000 est la valeur correspondant au statut En attente d'exécution.

Conditions utilisant les attributs des groupes d'options de service

Vous pouvez spécifier des conditions en utilisant les attributs suivants du [groupe d'options de service](#) (page 221) affectée par la politique.

Utilisez le format suivant (sans les espaces) :

```
$_sog['sogname'].serviceoption[rownumber].attribute operator 'value'
```

Entourez les valeurs de chaîne par des apostrophes. Entrez des valeurs numériques sans apostrophes.

Le groupe d'options de service comprend les attributs suivants :

unité business	description
code	estimatedCost
dateAvailable	id
dateUnavailable	name
dateCreated	Statut
dateCancelled	

estimatedCost

Spécifie le coût approximatif total d'un groupe d'options de service du service d'une demande. Le système de catalogues calcule ce coût lorsque la demande est soumise.

Remarque : Pour rechercher le coût du groupe d'options de service, cliquez sur Accueil, Demandes et, le cas échéant, affichez les demandes à l'aide de la liste déroulante Mes demandes. Recherchez la demande qui contient le groupe d'options de service, puis affichez les détails. Ajoutez les coûts de toutes les options de service appartenant au groupe d'options de service en question.

Si nécessaire, vous pouvez vérifier les options de service appartenant à un groupe d'options de service donné en cliquant sur Catalogue, Offres de services, Groupes d'options. Examinez les détails du groupe d'options de service de votre choix.

Statut

Spécifie la valeur numérique du statut du groupe d'options de service. Le statut du groupe d'options de service est le même que le statut du service (*pas* la demande). Les valeurs valides sont les suivantes :

- 0 : supprimé
- 1 : disponible
- 2 : temporairement non disponible
- 3 : créé
- 4 : Annulé

exemples

Voici des exemples de conditions.

- Vous pouvez affecter une action en attente d'après un groupe d'options de service appelé Achat d'un serveur et dont l'estimation de coût est supérieure à 1 000 unités monétaires (Unité par défaut : dollars). Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

```
sog['Procurer serveur'].estimatedCost>1000
```
- Vous pouvez affecter une action en attente d'après un groupe d'options de service appelé Création d'un compte de messagerie et dont l'estimation de coût est supérieure ou égale à 200 unités monétaires. Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

```
$(_.sog['Créer un compte de courriel'].estimatedCost >=200)
```
- Vous pouvez affecter une action en attente d'après un groupe d'options de service appelé Intégration des nouveaux embauchés et contenu dans une unité business appelée District oriental. Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

```
sog['Intégration des nouveaux embauchés'].bu=='District oriental'
```

Conditions utilisant les attributs des options de service

Les conditions utilisant des options de service peuvent s'appliquer à des politiques [globales ou jointes](#) (page 253).

Formats

Utilisez le format suivant pour des conditions *avec* une [fonction de correspondance](#) (page 642) :

```
$(anySoWith('attribute',operator,'value'))
```

Utilisez le format suivant (sans les espaces) pour les conditions *sans* fonction de correspondance :

- Pour les politiques globales, vous spécifiez des conditions qui commencent par le groupe d'options de service auquel l'option de service appartient. Utilisez le format suivant:

```
$(._sog['sogname'].serviceoption[rownumber] operator 'value' )
```

[Recherchez le numéro de ligne d'une option de service](#) (page 631) à l'aide de l'interface utilisateur du produit. Les numéros de ligne s'appliquent aux politiques globales *uniquement*.

- Pour des politiques jointes, vous spécifiez des conditions *sans* le nom du groupe d'options de service et sans le numéro de ligne. Utilisez le format suivant:

```
$(._serviceoption operator 'value' )
```

Remarque : Les politiques jointes vous permettent d'indiquer une politique que vous pouvez partager efficacement parmi plusieurs options de service, à l'aide d'une condition simple. Toutefois, lorsque vous indiquez une politique globale pour une option de service, vous devez rechercher son numéro de ligne et utiliser ce nombre dans la condition.

Pour tous les formats, entourez les valeurs de chaîne par des apostrophes et saisissez les valeurs numériques sans apostrophes.

Utilisez les attributs suivants pour indiquer des conditions d'après des options de service :

catégorie	external_id
category_class	mots-clés
category_subclass	Statut
estimatedCost	track_as_asset

Pour des options de service et des éléments d'options de service, vous pouvez spécifier des conditions qui utilisent des [fonctions de correspondance](#) (page 642).

Description des attributs :

catégorie, classe de catégorie et sous-classe de catégorie

Permet de spécifier les valeurs, la classe et la sous-classe de catégorie à partir du fichier category.xml.

Consultez ce fichier et enregistrez les valeurs que vous voulez utiliser dans vos conditions. Ce fichier se trouve dans un dossier différent pour chaque version localisée de CA Service Catalog. Par exemple, pour l'anglais (icusen), le fichier category.xml se trouve dans le dossier USM_HOME\view\webapps\usm\locale\icusen\billing.

Remarque : Ce fichier peut varier en fonction de la langue du système d'exploitation. Pour des informations sur ce fichier, consultez le manuel *Implementation Guide*.

estimatedCost

Spécifie le coût approximatif d'une option de service d'une demande. Le système de catalogues calcule ce coût lorsque la demande est soumise.

Remarque : Pour rechercher le coût de l'option de service, cliquez sur Accueil, Demandes et, le cas échéant, affichez les demandes à l'aide de la liste déroulante Mes demandes. Recherchez la demande qui contient l'option de service, puis affichez les détails.

external_id et keywords

Spécifie les valeurs pour les attributs external_id et keywords.

Les générateurs de services spécifient ces valeurs lors de la définition des options d'un groupe d'options de service. Les générateurs de services utilisent généralement ces attributs pour ajouter des méta-informations sur les services, en particulier pour leur catégorisation.

Vous pouvez [rechercher les valeurs de ces attributs](#) (page 633) et les enregistrer pour les utiliser dans cette condition.

Statut

Indique le statut de la demande de l'option de service.

track_as_asset

Spécifie une valeur numérique indiquant s'il faut suivre cette option de service comme un actif dans CA APM, comme suit :

0 : Non

1 : Oui

Remarque : Cet attribut est pertinent *uniquement* lorsque CA Service Catalog est intégré à CA APM.

Pour [vérifier si une option de service utilise cet attribut](#) (page 633), procédez comme suit : dans l'[onglet Options de la fenêtre Eléments d'option de service](#) (page 236), affichez la valeur du champ Suivre en tant qu'actif.

Vous identifiez les options de service dans les conditions en fonction de leur numéro de ligne dans le groupe d'options de service. Dans l'interface utilisateur de CA Service Catalog, vous pouvez déterminer ce numéro de ligne en sélectionnant Catalogue, Offres de service, Groupes d'options. Cliquez sur le groupe d'options de service dans le volet gauche, puis cliquez sur l'onglet Définition dans le volet droit.

Lorsque vous effectuez cette opération, chaque option de service du groupe s'affiche dans une table ; chaque ligne contient une option de service. Dans la condition, spécifiez le numéro de ligne de l'option de service qui vous intéresse. Par exemple, supposons que la ligne 2 contient une option de service appelée serveur Windows. Dans ce cas, indiquez les conditions suivantes afin d'inclure cette option de service.

Pour une politique globale : `$_sog['sogname'].serviceoption[2]`

Pour une politique jointe : `$_serviceoption`

exemples

Prenez en compte les exemples suivants.

- Si le nom du groupe d'options de service est Achat d'un ordinateur portable et que la catégorie de la première option de service est définie sur 1, vous pouvez spécifier le destinataire. Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

Pour une politique globale : `$_sog['Procure Laptop'].serviceoption[1].category==1`

Cette politique s'applique à l'option de service dans la ligne 1 du groupe d'options de service.

Pour une politique jointe : `$_serviceoption.category==1`

Cette condition indique que l'action en attente est affectée à l'approbateur ou à l'exécutant lorsque le groupe d'options de service est nommé Procurer Ordinateur Portable et que la première option de service de ce groupe appartient à la catégorie 1. Par défaut, la catégorie 1 fait référence au matériel.

- Vous pouvez spécifier le destinataire lorsque les deux conditions suivantes sont satisfaites :
 - Le nom du groupe d'options de service est Intégration des nouveaux embauchés.
 - Le coût estimé de la troisième option de service est de 30 unités monétaires (Exemple d'unité : Euro).

Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

Pour une politique globale : `$(_.sog['Intégration des nouveaux embauchés'].serviceoption[3].estimatedCost==30.0)`

Cette politique s'applique à l'option de service dans la ligne 3 du groupe d'options de service.

Pour une politique jointe : `$(_.serviceoption.estimatedCost==30.0)`

- Vous pouvez spécifier le destinataire lorsque les deux conditions suivantes sont satisfaites :
 - Le nom du groupe d'options de service est Périphériques mobiles.
 - Le coût estimé de l'option de service dans la troisième ligne du groupe est de 300 unités monétaires.

Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

Pour une politique globale : `$(_.sog['Handheld Devices'].serviceoption[3].estimatedCost==300)`

Cette politique s'applique à l'option de service dans la ligne 3 du groupe d'options de service.

Pour une politique jointe : `$(_.serviceoption.estimatedCost==300)`

Exemples avec la fonction de correspondance

Considérez les exemples suivants :

- Vous pouvez spécifier le destinataire lorsque le groupe d'options de service comprend une option de service (dans une ligne) avec une catégorie supérieure à 10. Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

`$(anySoWith('category_subclass',gt,10))`

Cette condition spécifie que l'action en attente est affectée à l'approbateur ou à l'exécutant lorsqu'une option de service appartient à une catégorie supérieure à 10. Par défaut, une catégorie supérieure à 10 indique que la demande n'est associée à aucune catégorie de TI, telle que le matériel ou les logiciels.

- Pour spécifier le destinataire lorsqu'une option de service de la demande comprend une sous-classe de catégorie supérieure à 10, utilisez cette condition :

`anySoWith('category_subclass',gt,10)`

- Pour spécifier le destinataire lorsque l'external_id (une chaîne) d'une option de service finit par la chaîne "MB", utilisez cette condition :
`$(anySoWith('external_id',endsWith,'MB'))`
- Vous pouvez spécifier le destinataire lorsque la catégorie d'une option de service de la demande est supérieure à 10 et inférieure à 30. Pour ce faire, utilisez la condition suivante :
`$(anySoWith('category',gt,10) && anySoWith('category',lt,30))`
- Vous pouvez spécifier le destinataire lorsque les *deux* conditions suivantes sont satisfaites :
 - La valeur de l'attribut external_id d'une option de service de la demande commence par le mot "Mémoire" sensible à la casse
 - La demande contient un groupe d'options de service nommé Fourniture de serveur et l'attribut de catégorie de sa première option de service (ligne 1) a une valeur de 1, ce qui signifie "matériel"
 Pour ce faire, utilisez la condition suivante :
`$(anySoWith('external_id',startsWith,'Memory') && _.sog['Procure Server'].serviceoption[1].category==1)`
- Pour spécifier le destinataire lorsqu'une option de service de la demande est suivie comme actif dans CA APM, utilisez cette condition :
`$(anySoWith('track_as_asset',eq,1))`

Remarque : Cet attribut est pertinent uniquement lorsque CA Service Catalog est intégré à CA APM.

Recherche du numéro de la ligne d'une option de service

Lorsque vous spécifiez une [condition utilisant les attributs d'une option de service](#) (page 627), spécifiez le numéro de ligne de l'option de service en question. Ce numéro de ligne correspond à la position de l'option de service dans son groupe d'options de service. Les numéros de ligne s'appliquent aux [politiques globales](#) (page 253) *uniquement*.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Offres de service s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés de façon hiérarchique par catégorie.
2. Cliquez sur l'onglet Groupes d'options.
L'arborescence Groupes d'options s'affiche et répertorie tous les groupes d'options de service pour l'unité business par ordre alphabétique.

3. Cliquez sur le lien contenant un groupe d'options de service souhaité.
Les détails du groupe d'options de service s'affichent.
4. Cliquez sur l'onglet Définition.
Les options de service du groupe s'affichent. Elles sont répertoriées l'une après l'autre.
5. Sélectionnez l'option de service de votre choix, puis cliquez sur son icône Modifier.
La page des détails de l'option de service s'ouvre. Le numéro de ligne s'affiche sous l'image, près du champ Description.
6. Enregistrez le numéro de ligne.
Remarque : Les lignes sont numérotées à partir de 1 et la numérotation augmente de façon séquentielle de 1 à mesure que vous ajoutez des options de service à un groupe d'options de service.

Vous avez recherché et vous avez enregistré le numéro de ligne de l'option de service. Vous pouvez maintenant utiliser ce numéro de ligne dans une condition utilisant les attributs de cette option de service.

exemples

Par exemple, un groupe d'options de service contient ces options de service : Petite, Moyenne et Grande. L'option de service Petite se trouve à la ligne 1, l'option de service Moyenne à la ligne 2 et l'option de service Grande à la ligne 3.

Pour spécifier une condition pour l'option de service Petite dans une politique globale, utilisez le format suivant :

```
$_sog['sogname'].serviceoption[1] operator 'value'
```

Pour spécifier une condition pour l'option de service Moyenne dans une politique globale, utilisez le format suivant :

```
$_sog['sogname'].serviceoption[2] operator 'value'
```


Recherche des valeurs des attributs d'une option de service

Le cas échéant, vous pouvez rechercher les valeurs des attributs d'une option de service. Par exemple, vous créez des [conditions utilisant les attributs d'options de service](#) (page 627). Dans ce cas, vous pouvez spécifier les valeurs des attributs ID externe, Code et Mots clés dans la condition.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service, Groupes d'options.
La page Groupes d'options de service s'affiche.
2. Cliquez sur le groupe d'options de service que vous voulez ouvrir.
Le groupe d'options de service s'ouvre et ses détails s'affichent.
3. Cliquez sur l'onglet Définition pour afficher les options de service.
4. Ouvrez l'option de service que vous souhaitez et affichez ses détails, y compris ses éléments d'option de service.
5. Vous pouvez rechercher et enregistrer, le cas échéant, la valeur des attributs de votre choix, par exemple `external_id`, `code` et `keywords`.

Vous avez recherché et avez enregistré les valeurs des attributs d'une option de service.

Conditions utilisant les attributs des éléments d'options de service

Les conditions utilisant des éléments d'options de service peuvent s'appliquer à des politiques [globales ou jointes](#) (page 253).

Pour des options de service et des éléments d'options de service, vous pouvez spécifier des conditions qui utilisent des [fonctions de correspondance](#) (page 642).

Vous pouvez spécifier des conditions en utilisant les attributs suivants d'éléments d'option de service :

<code>code</code>	<code>item_type</code>
<code>estimatedCost</code>	<code>status</code>
<code>item_text</code>	

Les attributs de table exigent des explications supplémentaires :

Code

Correspond à une valeur de texte spécifiée par l'utilisateur représentant le code du produit, le code de souscription, le numéro de référence de stock ou toute autre valeur applicable.

Remarque : Pour trouver la valeur de cet attribut pour un élément d'option de service, procédez comme suit : cliquez sur Catalogue, Offres de service, Groupes d'options. Affichez l'option de service et l'élément d'option de service souhaité. Dans la boîte de dialogue Définition de l'élément d'option de service, cliquez sur l'onglet Options et recherchez la valeur du champ Code.

estimatedCost

Spécifie le coût approximatif d'un élément d'option de service dans une option de service d'une demande. Le système de catalogues inclut le coût de tous les éléments d'option de service dans le coût de l'option de service à laquelle ils appartiennent. Le système de catalogues calcule ce coût lorsque la demande est soumise.

Remarque : Pour rechercher le coût de l'option de service, cliquez sur Accueil, Demandes et, le cas échéant, affichez les demandes à l'aide de la liste déroulante Mes demandes. Recherchez la demande qui contient l'option de service, puis affichez les détails.

Type_élément

Spécifie une [valeur valide](#) (page 641) pour le type d'élément, telle que spécifiée dans l'étiquette Type de l'élément d'option de service. Par exemple, si le type de l'élément d'option de service est Contrat CA BSI (pour un contrat CA Business Service Insight), la valeur correspondant au type item_type est 5. De même, si le type est Formulaire, la valeur correspondant au type item_type est 14.

item_text

Spécifie la valeur de texte d'affichage sur la page de définition de l'élément d'option de service. Vous pouvez spécifier la condition pour requérir une correspondance exacte ou une correspondance approximative, comme suit :

- Pour requérir une correspondance exacte, spécifiez la condition suivante :

Pour des politiques globales :

```
$_sog['ab'].serviceoption[1].soe[2].item_text=='abc')
```

Pour des politiques jointes :

```
$_serviceoption.soe[2].item_text=='abc')
```

Avec ce format, le texte doit correspondre exactement, y compris la casse et les espaces. Supposons par exemple que Ordinateur portable de qualité supérieure est la valeur du champ Texte d'affichage. Dans ce cas, la valeur de item_text doit également être Ordinateur portable de qualité supérieure ; les valeurs telles que ordinateur portable qualité supérieure ou Ordinateur Portable de qualité supérieure *ne seront pas* acceptées ; il *ne peut s'agir* d'une valeur autre que la correspondance exacte.

- Pour requérir une correspondance approximative, spécifiez la condition suivante :

```
$(anySoeWith('item_text',contains,'abc'))
```

Dans ce format, la chaîne spécifiée doit être la même que celle du champ Texte d'affichage ou qu'une sous-chaîne. Il n'est pas nécessaire de faire correspondre exactement la chaîne, mais elle doit respecter la casse.

Par exemple, si la valeur du champ Texte d'affichage correspond à Ordinateur portable de qualité supérieure, la chaîne spécifiée peut être l'une des options suivantes :

- 'Ordinateur portable de qualité supérieure'
- 'Ordinateur portable'
- 'Qualité supérieure'

Statut

Indique le statut de la demande de l'option de service qui contient cet élément d'option de service.

Formats

Pour tous les formats, entourez les valeurs de chaîne par des apostrophes et saisissez les valeurs numériques sans apostrophes.

Utilisez le format suivant pour des conditions avec une [fonction de correspondance](#) (page 642) :

```
$(anySoeWith('attribute',operator,'value'))
```

Utilisez le format suivant (sans les espaces) pour les conditions sans fonction de correspondance.

- Pour des politiques globales, les conditions des éléments d'option de service utilisent ce format :

```
$(._sog[sogname].serviceoption[rownum].soe[colnum].attribute operator 'value')
```

nom_groupe_options_service

Spécifie le nom du groupe d'options de service.

numéro_ligne

Spécifie le numéro de la ligne de l'option de service.

[Recherchez le numéro de ligne de l'option de service](#) (page 631) dans le groupe d'options de service à l'aide de l'interface utilisateur du produit.

Les numéros de ligne s'appliquent aux politiques globales *uniquement*.

numéro_colonne

Spécifie le numéro de colonne de l'élément d'option de service dans son option de service.

[Recherchez le numéro de colonne de l'élément d'option de service](#) (page 639) dans l'option de service à l'aide de l'interface utilisateur du produit.

- Pour des politiques jointes, les conditions des éléments d'option de service utilisent ce format :

```
$(._serviceoption.soe[colnum].attribute operator 'value')
```

Le même attribut *colnum* relatif aux politiques globales s'applique également aux politiques jointes.

exemples

Considérez les exemples suivants :

- Vous pouvez spécifier le destinataire de la demande en attente d'une action lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :
 - Le groupe d'options de service s'appelle Réserver un ordinateur virtuel. S'applique aux politiques globales uniquement.
 - L'option de service se trouve à la ligne 2. S'applique aux politiques globales uniquement.
 - L'élément d'option de service se trouve dans la colonne 3. S'applique aux politiques globales et jointes.
 - Le type d'élément de l'élément d'option de service est 15 (pour la réservation). S'applique aux politiques globales et jointes.

Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

Pour des politiques globales :

```
$(_.sog['Reserve Virtual Machine'].serviceoption[2].soe[3].item_type==15)
```

Pour des politiques jointes :

```
$(_.serviceoption.soe[3].item_type==15)
```

Cette condition est remplie lorsqu'une option de service pour la création ou l'extension d'une réservation remplit les critères spécifiés.

- Vous pouvez spécifier le destinataire de la demande en attente d'une action lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :
 - Le groupe d'options de service s'appelle Augmenter la taille de la boîte aux lettres. S'applique aux politiques globales uniquement.
 - L'option de service se trouve à la ligne 3 du groupe d'options de service. S'applique aux politiques globales uniquement.
 - Le coût estimé pour l'élément de l'option de service est supérieur à 200 unités monétaires. (Unité par défaut : dollars). S'applique aux politiques globales et jointes.
 - L'élément d'option de service se trouve dans la colonne 2 de l'option de service. S'applique aux politiques globales et jointes.

Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

Pour des politiques globales :

```
$(_.sog['Increase Mailbox Size'].serviceoption[3].soe[2].estimatedCost >200)
```

Pour des politiques jointes :

```
$(_.serviceoption.soe[2].estimatedCost >200)
```

Cette condition permet de spécifier des approbateurs ou des exécutants pour l'estimation du coût des éléments d'options de service supérieure à un montant spécifié.

- Vous pouvez spécifier le destinataire de la demande en attente d'une action lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :
 - Le groupe d'options de service s'appelle Hébergement d'applications.
 - Le coût estimé du sixième élément de la cinquième option de service est supérieur ou égal à 2 500 unités monétaires.

Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

Pour des politiques globales :

```
$(_.sog['Application Hosting'].serviceoption[5].soe[6].estimatedCost >=2500)
```

Pour des politiques jointes :

```
$(_.serviceoption.soe[6].estimatedCost >=2500)
```

Exemples avec la fonction de correspondance

Considérez les exemples suivants :

- Vous pouvez spécifier le destinataire de l'action en attente lorsqu'un élément d'option de service de la demande a un coût estimé supérieur à 30,0 unités monétaires (des livres, par exemple). Pour ce faire, utilisez la condition suivante :

```
$(anySoeWith('estimatedCost',gt,30,0))
```

- Vous pouvez spécifier le destinataire de la demande en attente d'action lorsque la valeur de l'attribut Type_élément d'un élément d'option de service de la demande contient la chaîne de texte Partage. Pour ce faire, utilisez la condition suivante :
`$(anySoeWith('item_text',contains,'share'))`
- Consultez les exemples plus haut dans cette rubrique pour en savoir plus sur l'attribut item_text.

Recherche du numéro de colonne d'un élément d'option de service

Lorsque vous spécifiez [des conditions en utilisant les attributs des éléments d'option de service](#) (page 633), vous incluez le numéro de colonne. Ce numéro de colonne correspond à la position de l'élément d'option de service dans son option de service. Cette exigence s'applique [aux politiques globales et jointes](#) (page 253). Pour des politiques globales *uniquement*, vous spécifiez également [le numéro de ligne de l'option de service dans son groupe d'options de service](#) (page 631).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Offres de service.
L'arborescence Offres de service s'affiche et répertorie les dossiers contenant les services organisés de façon hiérarchique par catégorie.
2. Cliquez sur l'onglet Groupes d'options.
L'arborescence Groupes d'options s'affiche et répertorie tous les groupes d'options de service pour l'unité business par ordre alphabétique.
3. Cliquez sur le lien contenant un groupe d'options de service souhaité.
Les détails du groupe d'options de service s'affichent.
4. Cliquez sur l'onglet Définition.
Les options de service du groupe s'affichent. Elles sont répertoriées l'une après l'autre.
5. Modifiez l'option de service souhaité.
La page des détails de l'option de service s'ouvre et les éléments d'option de service s'affichent.
6. Modifiez ou ajoutez l'élément d'option de service souhaité, par exemple, un taux, une réservation ou un élément de texte.
La boîte de dialogue Définition d'un élément d'option de service apparaît.

7. Cliquez sur l'onglet Options et affichez le champ Colonne près de la partie supérieure de la boîte de dialogue. Enregistrez le numéro pour l'utilisation dans des conditions.

Remarque : Les colonnes sont numérotées à partir de 1 et leur numérotation augmente de façon séquentielle de 1 à mesure que vous ajoutez des éléments d'option de service à une option de service.

Vous avez déterminé le numéro de colonne de l'option de service. Vous pouvez maintenant utiliser ce numéro de colonne dans une condition utilisant les attributs d'un élément d'option de service.

exemples

Par exemple, un groupe d'options de service répertorie ces options de service, dans l'ordre séquentiel : Or, Argent et Bronze. L'option de service Or se trouve à la ligne 1, l'option de service Argent à la ligne 2 et l'option de service Bronze à la ligne 3. Chaque option de service présente un élément d'option de service de taux dans la colonne 5.

Les exemples suivants s'appliquent aux politiques globales *uniquement* :

Pour spécifier une condition pour l'option de service Or, utilisez le format suivant :

```
$(_sog['sogname'].serviceoption[1].soe[5].attribute operator 'value')
```

De même, pour spécifier une condition pour l'option de service Argent, utilisez le format suivant :

```
$(_sog['sogname'].serviceoption[2].soe[5].attribute operator 'value')
```

L'exemple suivant s'applique à des politiques jointes *uniquement* :

Pour préciser une condition pour l'une des trois options, utilisez le format suivant :

```
$(_serviceoption.soe[5].attribute operator 'value')
```


Valeurs valides pour item_type

Les valeurs valides pour item_type et leurs significations sont les suivantes :

0	Texte
1	En-tête
2	Plage numérique
3	Evaluation
4	Prix basé sur l'utilisation
5	Contrat CA Business Service Insight
6	Numérique
7	Booléen
8	Régularisation
9	Date
10	Plage de dates
11	Jour de facturation
12	Allocation
14	Formulaire du concepteur de formulaires
15	Réservation

Les outils de conception de service permettent de spécifier le type d'élément lorsqu'ils remplissent [l'onglet Définition de la fenêtre Définition d'un élément d'option de service](#) (page 232). Cette action fait partie du processus de création ou de modification d'une option de service.

Fonctions de correspondance pour des options de service et des éléments d'option de service

Vous pouvez utiliser des fonctions de correspondance lorsque vous définissez des conditions pour des options de service et des éléments d'option de service. Utilisez une fonction de correspondance pour spécifier un attribut, une valeur et une relation dans une condition *sans* spécifier d'autres éléments requis dans d'autres conditions.

Les éléments requis dans d'autres conditions, mais *non* dans des fonctions de correspondance, incluent les éléments suivants :

- Nom de la demande, du service, ou du groupe d'options de service
- Numéro de la ligne d'une option de service ou d'un élément d'option de service

Les fonctions de correspondance fournissent plus de flexibilité, car elles vous permettent de spécifier la condition d'attribut sur plusieurs composants d'une demande.

Utilisez le format suivant afin de spécifier une fonction de correspondance pour une option de service :

```
$(anySoWith('attribute',operator,'value'))
```

Utilisez le format suivant afin de spécifier une fonction de correspondance pour un élément d'option de service :

```
$(anySoeWith('attribute',operator,'value'))
```

Pour les deux formats, entourez les valeurs de chaîne par des apostrophes et saisissez les valeurs numériques sans apostrophes.

attribut

Pour des options de service, vous pouvez utiliser tous les [mêmes attributs](#) (page 627) utilisés dans des conditions pour les options de service sans fonction de correspondance.

Pour des éléments d'option de service, vous pouvez utiliser tous les [mêmes attributs](#) (page 633) utilisés dans des conditions pour d'autres éléments d'option de service sans fonction de correspondance.

operator

Tant pour des options de service que pour des éléments d'option de service, *l'opérateur* peut être un des éléments suivants :

Opérateur	Signification
eq	égal à
neq	différent de
lt	inférieur à
gt	supérieur à
lteq	inférieur ou égal à
gteq	supérieur ou égal à
startsWith	Commence par
contient	contient
endsWith	Finir par

Valeur

Spécifie une valeur de chaîne ou numérique pour l'attribut.

Pour plus d'informations, consultez les exemples de conditions utilisant la fonction de correspondance pour des [options de service](#) (page 627) et des [éléments d'option de service](#) (page 633).

Conditions utilisant les champs de formulaires du concepteur de formulaires

Vous pouvez spécifier des conditions en utilisant des valeurs de champs de formulaires du concepteur de formulaires. Utilisez le format suivant pour spécifier ces conditions :

`$(._sog[sogname].serviceoption[rownum].form[form-name].value of _id attribute string-operator 'value of value attribute')`

numéro_ligne

Spécifie le numéro de la ligne de l'option de service qui inclut le formulaire du concepteur de formulaires.

nom_formulaire

Spécifie le nom des formulaires du concepteur de formulaires utilisés dans l'arborescence du concepteur de formulaires. N'utilisez *pas* la valeur de l'attribut de nom pour le formulaire.

value of _id attribute string-operator 'value of value attribute'

Spécifie la partie valeur de l'opérateur d'attribut des conditions en utilisant le même format que [d'autres conditions](#) (page 604). Dans le cas des formulaires, les conditions suivantes s'appliquent :

- La spécification de l'*attribut* doit correspondre à la valeur de l'attribut *_id* du champ de votre choix.
- La spécification de la *valeur* doit être basée sur la valeur de l'attribut Valeur du même champ.

Généralement, la spécification de la *valeur* est une option basée sur les données saisies par l'utilisateur ou la sélection d'utilisateur.

Important : Le concepteur de formulaires stocke les valeurs de tous les champs au format de chaîne, même lorsque le champ contient l'entrée numérique spécifiée par des utilisateurs ou le système de catalogues. Par conséquent, les conditions basées sur des champs Concepteur de formulaires peuvent utiliser *uniquement* les opérateurs de comparaison adaptés aux chaînes : égal (==) et non égal (!=). De plus, entourez toujours ces valeurs dans des apostrophes, car il s'agit toujours de chaînes.

Si nécessaire, vous pouvez également combiner deux ou plusieurs expressions utilisant ces opérateurs de comparaison, à l'aide d'[opérateurs permettant de spécifier des conditions complexes ou composées](#) (page 604).

Consultez les exemples suivants pour en savoir plus sur la spécification de conditions se basant sur des champs du concepteur de formulaires.

Exemples utilisant un formulaire prédéfini pour des informations sur le produit

Cet exemple est basé sur un groupe d'options de service fictif appelé Produits d'initié contenant un formulaire prédéfini réel appelé Informations sur le produit. Pour voir ce formulaire, sélectionnez Concepteur de formulaires, développez l'arborescence des formulaires et sélectionnez Informations sur le produit.

Les utilisateurs remplissent ce formulaire lorsqu'ils demandent des services pour les obtenir parmi les Produits d'initié. Ce formulaire inclut un champ Code du programme de remise avec un attribut an _id dont la valeur est discount_code et un attribut de valeur dont la valeur par défaut est nulle. Toutefois, les utilisateurs peuvent modifier cette valeur en entrant leur code de remise, le cas échéant.

Vous pouvez spécifier le destinataire de la demande en attente d'action lorsque l'utilisateur effectue l'une des actions suivantes :

- Il laisse le champ Code du programme de remise vide.
- Il saisit un code de remise.

Pour chaque spécification, utilisez respectivement les conditions suivantes :

- Dans le cas d'un champ vide :
`$_sog['Insider Products'].serviceoption[1].form['Product Info'].discount_code=='null')`
- Dans le cas d'un champ contenant les données saisies par l'utilisateur :
- `$_sog['Insider Products'].serviceoption[1].form['Product Info'].discount_code!='null')`

Exemples utilisant un formulaire prédéfini avec des boutons radio

Cet exemple est basé sur un groupe d'options de service fictif appelé Partages de fichiers contenant un formulaire prédéfini réel appelé Accès au partage des fichiers. Pour voir ce formulaire, sélectionnez Concepteur de formulaires, développez l'arborescence des formulaires et sélectionnez Accès au partage des fichiers. Ce formulaire est utile pour des services que les utilisateurs utilisent pour demander l'accès à un partage de fichiers réseau.

Les exemples de conditions sont basés sur trois options de niveaux d'accès au partage et aux valeurs de leurs attributs `_id`, comme suit :

- **Aucun(e)** : interdit tout accès.
- **Lecture** : permet d'afficher des fichiers et des répertoires, de charger des fichiers et d'exécuter des logiciels.
- **Modifier** : fournit toutes les autorisations de lecture, en plus de la création, la suppression et la modification des répertoires et des fichiers.
- **Contrôle absolu** : fournit toutes les autorisations de modification, y compris les changements et la propriété de système de fichiers.

Pour tous ces exemples, le groupe d'options de service est appelé Partages de fichiers et la troisième option de service inclut un formulaire appelé Accès au partage de fichiers.

Le champ représente une boîte de sélection qui oblige l'utilisateur à sélectionner une option sur le formulaire, à l'aide d'un bouton radio. Par conséquent, la partie du champ de formulaire de la condition utilise le format suivant :

id_attribute of parent field==*'value attribute of child field'*

id_attribute of parent field

Spécifie la valeur de l'`id_attribute` du champ parent, dans ce cas le champ qui définit la zone de sélection.

Dans cet exemple, sur le formulaire d'accès au Partage des fichiers, la valeur est `access_level`. La zone de sélection s'affiche sous forme de bouton radio sur le formulaire. Les utilisateurs doivent sélectionner une des options en cliquant sur le bouton radio adjacent.

'value attribute of child field'

Spécifie la valeur de l'attribut Valeur (*non* l'attribut `_id`) pour l'attribut enfant (option de bouton radio) sélectionné par l'utilisateur.

Dans cet exemple, les valeurs valides des champs du formulaire Accès au partage des fichiers sont `Aucun(e)`, `Lecture`, `Modifier` et `Contrôle absolu`. Ces valeurs représentent les options pour chaque niveau d'accès au partage de fichiers.

Affichez ces attributs de formulaire sur le concepteur de formulaires avec les conditions suivantes pour bien comprendre la relation entre eux.

Les exemples de conditions sont basés sur le bouton radio que l'utilisateur sélectionne sur le formulaire d'accès au partage des fichiers :

- Utilisez cette condition pour spécifier le destinataire de l'action en attente lorsque l'utilisateur sélectionne Aucun accès :

```
$(_.sog['File Shares'].serviceoption[3].form['File Share Access'].access_level == 'none')
```
- Utilisez cette condition afin de spécifier le destinataire pour l'action en attente lorsque l'utilisateur sélectionne Lecture (pour les droits d'accès en lecture seule) :

```
$(_.sog['File Shares'].serviceoption[3].form['File Share Access'].access_level == 'read')
```
- Utilisez cette condition afin de spécifier le destinataire pour l'action en attente lorsque l'utilisateur sélectionne Changement (pour les droits d'accès de lecture et mise à jour) :

```
$(_.sog['File Shares'].serviceoption[3].form['File Share Access'].access_level == 'change')
```
- Utilisez cette condition pour spécifier le destinataire de l'action en attente lorsque l'utilisateur sélectionne Contrôle absolu. La valeur Contrôle absolu fournit des droits d'accès pour lire, mettre à jour, créer, supprimer, etc.

```
$(_.sog['File Shares'].serviceoption[3].form['File Share Access'].access_level == 'full')
```

Conditions utilisant les attributs de l'emplacement

Vous pouvez spécifier des conditions en utilisant les attributs de l'emplacement comme suit :

- [Conditions utilisant les attributs de l'emplacement du destinataire](#) (page 650)

Le destinataire correspond à l'utilisateur connecté qui tente de terminer l'action en attente déclenchée par la condition de politique satisfaite. Généralement, le destinataire effectue une tâche d'approbation ou d'exécution.

- [Conditions utilisant les attributs de l'emplacement de l'unité business du destinataire](#) (page 651)

Dans ces deux types de conditions, vous pouvez utiliser les attributs suivants :

address	name
city	state
country	phone
county	postalCode
description	uuid
fax	

Les paramètres suivants nécessitent parfois une explication :

City

Spécifie le code de la ville (New York, Tokyo, Pékin, etc.) de l'unité business du destinataire. Les utilisateurs entrent leurs propres valeurs, plutôt que d'exécuter une requête à la base de données. Ces données sont définies par l'utilisateur et la MDB ne les stocke pas.

County

La valeur *spécifiée par l'utilisateur*, par exemple un nom ou code pour un département. Les exemples incluent un département dans un état des Etats-Unis ou dans un autre pays qui utilise les départements comme unité géographique.

Les valeurs pour cet attribut sont spécifiées par l'utilisateur et ne sont pas validées ou maintenues par CA Service Catalog ou la MDB.

Country

Spécifie le code de pays pour l'unité business.

Entrez le code pour le pays souhaité en l'extrayant de la table `ca_country`.

Par exemple, pour répertorier le code d'un pays spécifique (ici, l'Inde) dans cette table, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
Sélectionnez id de ca_country où name="Inde"
```

Les résultats indiquent que le code de pays pour l'Inde est 114.

Pour répertorier tous les codes de pays pour CA Service Catalog, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
sélectionnez id dans ca_country
```

State

S'applique aux 50 états des Etats-Unis, à certains territoires nord-américains (Samoa américaines, par exemple) et à toutes les provinces du Canada. Cet attribut est nul pour les autres pays et territoires.

Cet attribut spécifie l'ID de l'état, du territoire, ou de la province applicable de l'unité business de l'auteur de l'affectation (Par ex. : 7404 pour la Californie, 7434 pour New York).

Entrez l'ID souhaité à partir de la table `ca_state_province`.

Pour cataloguer les ID de l'ensemble des états, territoires et provinces applicables, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données :

```
Sélectionnez id dans ca_state_province
```

Vérifiez le symbole à deux lettres pour l'état, le territoire, ou la province de l'United States Postal Service (Service postal des Etats-Unis, www.usps.com). Vous pouvez utiliser ce symbole pour rechercher l'ID. Par exemple, le symbole pour l'Etat de New York est NY. Par conséquent, pour afficher l'ID de New York, exécutez la requête suivante sur la MDB de votre client de base de données

```
Sélectionnez id dans ca_state_province où symbol='NY'
```

Cette requête renvoie une valeur de 7434, que vous utilisez dans votre condition pour affecter l'action en attente basée sur l'emplacement de l'utilisateur (l'Etat de New York). Pour plus d'informations, consultez les exemples d'attributs d'état dans la section [Conditions utilisant les attributs de l'emplacement de l'unité business du destinataire](#) (page 651).

Pour afficher les ID, les symboles et les noms de tous les Etats, territoires et de toutes les provinces applicables, exécutez la requête suivante :

```
Sélectionnez id,symbol,description dans ca_state_province
```

Les options doivent s'afficher comme suit :

```
7400 AK Alaska  
7401 AL Alabama  
...
```

Conditions utilisant les attributs de l'emplacement du destinataire

Pour spécifier des conditions utilisant les attributs de l'emplacement du destinataire, utilisez le format suivant sans espaces :

```
$_user.location.attribute operator 'value')
```

Entourez les valeurs de chaîne par des apostrophes. Entrez des valeurs numériques sans apostrophes.

exemples

Voici des exemples de conditions.

- Pour affecter l'action en attente lorsque le nom de l'emplacement de l'utilisateur est Maison, utilisez la condition suivante :

```
$_user.location.name=='Home')
```

- Pour affecter l'action en attente lorsque le pays de l'utilisateur est Inde, utilisez cette condition :

```
$_user.location.country==114)
```

Remarque : Le code pour l'Inde dans la table ca_country est 114.

- Pour affecter l'action en attente lorsque l'emplacement de l'utilisateur est Hambourg, utilisez la condition suivante :

```
$_user.location.city=='Hamburg')
```

Conditions utilisant les attributs de l'emplacement de l'unité business du destinataire

Pour spécifier des conditions utilisant les attributs de l'emplacement de l'unité business du destinataire, utilisez le format suivant, sans espaces :

```
$_bu.location.attribute operator 'value')
```

Entourez les valeurs de chaîne par des apostrophes. Entrez des valeurs numériques sans apostrophes.

exemples

Voici des exemples de conditions.

- Pour affecter la demande en attente d'action lorsque l'emplacement de l'unité business est l'Etat de New York aux Etats-Unis, utilisez cette condition :

```
$_ bu.location.state==7434)
```

7434 est le code pour New York dans la table ca_state_province.

- Pour affecter la demande en attente d'action lorsque l'emplacement de l'unité business est le Mozambique, utilisez cette condition :

```
$_ bu.location.country==169)
```

169 est le code pour le Mozambique dans la table ca_country.

Destinataires des politiques

Les destinataires sont les utilisateurs qui réalisent une action dans une demande, une option de service ou un service qui leur est affecté comme demande en attente d'action. Ils approuvent, rejettent, ou exécutent les éléments demandés. En règle générale, ce sont les gestionnaires de demandes ou d'autres administrateurs qui réalisent une action dans les demandes en attente d'action. Le Système de catalogues affecte ces demandes de manière personnelle aux destinataires ou à un groupe administratif auquel ils appartiennent.

Pour chaque politique, une action en attente (déclenchée lorsque la condition de politique est remplie) est affectée au destinataire. L'approbateur doit approuver, rejeter ou exécuter la demande, le service ou l'option de service spécifiés par la condition. Supposons par exemple que la condition spécifie que l'action en attente est déclenchée lorsque les deux conditions suivantes sont remplies :

- Le nom du service demandé est Achat d'un ordinateur portable.
- Le statut est défini sur Soumis (par défaut, 200).

Dans ce cas, le destinataire peut être l'une des personnes suivantes, selon la taille et le périmètre de l'organisation :

- La personne ou le groupe qui approuve des demandes de matériel
- Le gestionnaire du demandeur ou un autre gestionnaire
- Le groupe de finance IT
- Le département Achats

Vous pouvez affecter un seul approbateur ou plusieurs. Ainsi, l'affectation peut être effectuée d'une des manières suivantes :

- Un seul *niveau* d'approbation, tel que le gestionnaire uniquement
- Plusieurs niveaux d'approbation, tels que le gestionnaire d'abord, suivi successivement par un approbateur informatique et un responsable financier

Dans les deux cas, affectez des approbateurs en fonction des besoins de votre organisation, qui peuvent inclure la valeur de l'élément demandé et d'autres informations importantes pour votre organisation.

Lors de la [création d'une politique](#) (page 603) ou de sa modification, *définissez* le nombre d'approbatrices et le nombre de niveaux d'approbation à spécifier. Voici des exemples :

- Pour des éléments inférieurs à 100 \$, seul le gestionnaire du bénéficiaire doit approuver la demande.
- Pour des éléments supérieurs à 100 \$, le gestionnaire et celui du niveau suivant doivent successivement approuver la demande.
- Pour les demandes d'achats de logiciels tiers, les conditions suivantes s'appliquent :

- En premier lieu, le gestionnaire et celui du niveau suivant doivent successivement approuver la demande.
- Ensuite, un membre du département des achats de logiciels doit approuver la demande.
- Si le bénéficiaire ou le demandeur sont des utilisateurs délégués, incluez leur gestionnaire dans la liste de destinataires.
- Si le bénéficiaire appartient à une unité business spécifique, indiquez les approbateurs ou les exécutants de cette unité business dans la liste des destinataires.

Après avoir défini le nombre et le niveau des approbations, [spécifiez les destinataires](#) (page 653) à l'aide du Générateur d'actions. Le générateur d'actions apparaît dans une section du générateur de politiques sous le générateur de conditions. Le générateur d'actions inclut l'icône du signe plus (+) permettant d'ajouter des niveaux d'approbation et des champs nommés Niveau, Condition, Destinataires et Opération.

Spécification de destinataires

Pour spécifier des [destinataires](#) (page 652) lors de la modification ou de la [création d'une politique](#) (page 603), suivez ce processus :

1. *Définissez* le nombre d'approbateurs et de niveaux d'approbation à spécifier, selon les besoins de votre organisation.
2. Pour ajouter le premier destinataire, cliquez sur le signe plus (+) dans le Générateur d'actions qui se trouve dans la zone située sous le champ Condition.

Le premier niveau d'approbation s'affiche et permet d'entrer des données notamment dans les champs Condition ou Destinataires.

3. Remplissez le premier champ de condition (situé à côté de la colonne Niveau 1) comme suit :

Dans la liste déroulante, sélectionnez N'importe lequel ou Tout.

ANY

Spécifie les éléments suivants :

- La première approbation ou exécution d'un élément demandé change le statut de l'élément et ferme toute action en attente restante pour cet élément. Le terme *Elément* se réfère à un service ou à une option de service.
- Si tous les utilisateurs rejettent ou annulent un élément, il sera rejeté ou annulé.

TOUT

Spécifie les éléments suivants :

- Tous les destinataires doivent approuver ou exécuter l'élément demandé.
- Si les destinataires correspondent à des groupes, un membre de chaque groupe affecté devra traiter l'action en attente pour l'élément.
- Si un destinataire annule ou rejette l'élément, toutes ses actions en attente seront rejetées ou annulées.

Cliquez sur Enregistrer.

4. Remplissez le premier champ Destinataires (situé à côté du premier champ Condition) comme suit :

- a. Pour afficher la liste de valeurs valides, cliquez sur l'icône Rechercher (loupe).
La boîte de dialogue de recherche d'approbateurs apparaît.

- b. Sélectionnez une catégorie (Utilisateur, Groupe ou Gestionnaire) dans la liste déroulante Type de destinataire.

Si vous sélectionnez Utilisateur ou Groupe, le nom du champ suivant reste Filtre de nom.

Si vous sélectionnez Gestionnaire, le nom du champ suivant devient Niveau de gestionnaire.

- c. Introduisez un critère de recherche dans le champ suivant (Filtre de nom ou Niveau de gestionnaire) et cliquez sur l'icône de recherche.

Par exemple :

- Pour spécifier le gestionnaire direct du bénéficiaire, sélectionnez la catégorie Gestionnaire et entrez 1 dans le champ Niveau de gestionnaire.
- Pour définir le gestionnaire direct du premier gestionnaire, sélectionnez la catégorie Gestionnaire et entrez 2 dans le champ Niveau de gestionnaire.

- d. Dans la liste des approbateurs, sélectionnez un o plusieurs utilisateurs, groupes ou gestionnaires et cliquez sur OK.
- Pour sélectionner une seule entrée unique, cliquez dessus.
 - Pour sélectionner plusieurs entrées, maintenez la touche Ctrl enfoncée tout en effectuant votre sélection. Par exemple, si vous sélectionnez cinq utilisateurs individuels et que vous ayez sélectionné l'option Tout, alors les cinq utilisateurs doivent approuver l'action en attente. Si un des utilisateur rejette l'action alors que les quatre autres l'ont approuvée, alors l'action en attente est rejetée.

Inversement, si vous sélectionnez cinq utilisateurs après avoir sélectionné N'importe lequel, alors l'approbation d'un seul utilisateur est requise pour l'action en attente. Dès qu'un utilisateur approuve l'action en attente, cette action est approuvée et est envoyée à l'étape ou au niveau suivants du processus d'approbation.

Les destinataires sélectionnés sont enregistrés. La boîte de dialogue Rechercher des approbateurs apparaît. La page du générateur d'actions s'affiche de nouveau.

5. Cliquez sur OK sous la première ligne d'approbateurs et cliquez sur Enregistrer (au-dessus de l'arborescence des politiques).

Vous avez spécifié et avez enregistré les premiers destinataires pour le premier niveau de l'approbation.

6. Pour spécifier un ou plusieurs destinataires, procédez comme suit :

Si vous spécifiez plusieurs destinataires, spécifiez si les actions en attentes doivent être séquentielles ou parallèles.

Les *actions parallèles* ont lieu simultanément et au même niveau d'approbation.

Les *actions séquentielles* se produisent dans l'ordre, consécutivement et à des niveaux différents d'approbation.

- Pour spécifier une expression complexe (OR) ou composée (AND) pour l'approbation de premier niveau, double-cliquez sur la première ligne.

Le champ Opération et les deuxièmes champs Conditions et Destinataires sont activés.

- a. Remplissez le deuxième champ Destinataires selon la description entrée dans le premier champ Destinataires précédemment.
- b. Remplissez le deuxième champ Conditions selon la description entrée dans le premier champ Destinataires précédemment.

- c. Sélectionnez AND (pour une approbation composée) ou OR (pour une approbation complexe) dans la liste déroulante des opérations.

Spécifiez AND pour indiquer qu'*à la fois* le premier et le deuxième destinataires spécifiés doivent approuver (ou exécuter) l'action en attente. Dans le cas contraire, l'action en attente sera rejetée (et non exécutée).

Spécifiez OR pour requérir que *seul* le premier ou le deuxième destinataire spécifié approuve (ou exécute) l'action en attente. Dans le cas contraire, l'action en attente sera rejetée (et non exécutée).

- d. Cliquez sur OK sous la première ligne d'approbateurs et cliquez sur Enregistrer (au-dessus de l'arborescence des politiques).

Après avoir spécifié les niveaux d'approbation et les approbateurs, fermez cette fenêtre.

- Pour spécifier un deuxième niveau d'approbation, passez à l'étape suivante. Le cas échéant, vous pouvez terminer les étapes du point précédent avant de passer à l'étape suivante.
- Après avoir spécifié les niveaux d'approbation et les approbateurs, fermez cette fenêtre.

7. (Facultatif) Pour ajouter un deuxième niveau d'approbation, cliquez sur le signe plus (+) dans le générateur d'actions.

Une deuxième ligne d'approbation s'affiche et les champs sont activés.

- a. Remplissez les premiers champs Destinataires et Conditions dans cette ligne, selon la description entrée précédemment pour ces champs.
- b. Le cas échéant, spécifiez une expression complexe (OR) ou composée (AND) pour cette ligne, selon la description entrée à l'étape précédente.

8. (Facultatif) Spécifiez autant de niveaux d'approbation que nécessaire, jusqu'à ce que vous ayez terminé de spécifier les approbateurs pour cette politique. Utilisez les étapes précédentes comme modèle.
9. Après avoir spécifié les approbateurs de cette politique, vérifiez que le texte du champ Description représente de façon précise le nombre et les types d'approbateurs et de niveaux d'approbation souhaités. Ce texte permet aux autres utilisateurs de décider si cette politique s'applique à leurs demandes, services ou options de service. Ce texte est également utile pour l'organisation et la maintenance.

Vous avez affecté des approbateurs à cette politique.

Le Système de catalogues recherche et affecte les approbateurs et les exécutants dans l'ordre de préférence suivant :

1. Politique pertinente
2. Hiérarchie de gestion du demandeur
3. Administrateur du fournisseur de services (spadmin)

Utilisation du générateur d'action pour indiquer des destinataires

La spécification de [destinataires](#) (page 652) est une tâche requise lorsque vous créez des politiques. Pour ce faire, utilisez le générateur d'action comme suit ou [utilisez un module d'extension de l'API](#) (page 661).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Politiques, puis ouvrez la politique.
2. Pour ajouter le premier destinataire, cliquez sur le signe plus (+) dans le Générateur d'actions qui se trouve dans la zone située sous le champ Condition.

Le premier niveau d'approbation s'affiche et permet d'entrer des données notamment dans les champs Condition ou Destinataires.

3. Remplissez le premier champ de condition (situé à côté de la colonne Niveau 1) comme suit :

Dans la liste déroulante, sélectionnez N'importe lequel ou Tout.

ANY

Spécifie les éléments suivants :

- La première approbation ou exécution d'un élément demandé change le statut de l'élément et ferme toute action en attente restante pour cet élément. Le terme *Élément* se réfère à un service ou à une option de service.
- Si tous les utilisateurs rejettent ou annulent un élément, il sera rejeté ou annulé.

TOUT

Spécifie les éléments suivants :

- Tous les destinataires doivent approuver ou exécuter l'élément demandé.
- Si les destinataires correspondent à des groupes, un membre de chaque groupe affecté devra traiter l'action en attente pour l'élément.
- Si un destinataire annule ou rejette l'élément, toutes ses actions en attente seront rejetées ou annulées.

4. Remplissez le premier champ Destinataires (situé à côté du premier champ Condition) comme suit :

- a. Pour afficher la liste de valeurs valides, cliquez sur l'icône Rechercher (loupe).

La boîte de dialogue de recherche d'approbateurs apparaît.

- b. Sélectionnez une catégorie (Utilisateur, Groupe ou Gestionnaire) dans la liste déroulante Type de destinataire.

Si vous sélectionnez Utilisateur ou Groupe, le nom du champ suivant reste Filtre de nom.

Si vous sélectionnez Gestionnaire, le nom du champ suivant devient Niveau de gestionnaire.

- c. Introduisez un critère de recherche dans le champ suivant (Filtre de nom ou Niveau de gestionnaire) et cliquez sur l'icône de recherche.

Par exemple :

- Pour spécifier le gestionnaire direct du bénéficiaire, sélectionnez la catégorie Gestionnaire et entrez 1 dans le champ Niveau de gestionnaire.
- Pour définir le gestionnaire direct du premier gestionnaire, sélectionnez la catégorie Gestionnaire et entrez 2 dans le champ Niveau de gestionnaire.

- d. Dans la liste des approbateurs, sélectionnez un o plusieurs utilisateurs, groupes ou gestionnaires et cliquez sur OK.

- Pour sélectionner une seule entrée unique, cliquez dessus.
- Pour sélectionner plusieurs entrées, maintenez la touche Ctrl enfoncée tout en effectuant votre sélection. Par exemple, si vous sélectionnez cinq utilisateurs individuels et que vous ayez sélectionné l'option Tout, alors les cinq utilisateurs doivent approuver l'action en attente. Si un des utilisateurs rejette l'action alors que les quatre autres l'ont approuvée, alors l'action en attente est rejetée.

Inversement, si vous sélectionnez cinq utilisateurs après avoir sélectionné N'importe lequel, alors l'approbation d'un seul utilisateur est requise pour l'action en attente. Dès qu'un utilisateur approuve l'action en attente, cette action est approuvée et est envoyée à l'étape ou au niveau suivants du processus d'approbation.

Les destinataires sélectionnés sont enregistrés. La boîte de dialogue Rechercher des approbateurs apparaît. La page du générateur d'actions s'affiche de nouveau.

5. Cliquez sur OK sous la première ligne d'approbateurs et cliquez sur Enregistrer (au-dessus de l'arborescence des politiques).

Vous avez spécifié et avez enregistré les premiers destinataires pour le premier niveau de l'approbation.

6. Pour spécifier un ou plusieurs destinataires, procédez comme suit :

Si vous spécifiez plusieurs destinataires, spécifiez si les actions en attentes doivent être séquentielles ou parallèles.

Les *actions parallèles* ont lieu simultanément et au même niveau d'approbation.

Les *actions séquentielles* se produisent dans l'ordre, consécutivement et à des niveaux différents d'approbation.

- Pour spécifier une expression complexe (OR) ou composée (AND) pour l'approbation de premier niveau, cliquez sur la première ligne.

Le champ Opération et les deuxièmes champs Condition et Destinataires sont activés.

- a. Remplissez le deuxième champ Destinataires selon la description entrée dans le premier champ Destinataires précédemment.
- b. Remplissez le deuxième champ Condition selon la description entrée dans le premier champ Condition au préalable.

- c. Sélectionnez AND (pour une approbation composée) ou OR (pour une approbation complexe) dans la liste déroulante des opérations.

Spécifiez AND pour indiquer qu'*à la fois* le premier et le deuxième destinataires spécifiés doivent approuver (ou exécuter) l'action en attente. Dans le cas contraire, l'action en attente sera rejetée (et non exécutée).

Spécifiez OR pour requérir que *seul* le premier ou le deuxième destinataire spécifié approuve (ou exécute) l'action en attente. Dans le cas contraire, l'action en attente sera rejetée (et non exécutée).

- d. Cliquez sur OK sous la première ligne d'approbateurs et cliquez sur Enregistrer (au-dessus de l'arborescence des politiques).

Après avoir spécifié les niveaux d'approbation et les approbateurs, fermez cette fenêtre.

- Pour spécifier un deuxième niveau d'approbation, passez à l'étape suivante. Le cas échéant, vous pouvez terminer les étapes du point précédent avant de passer à l'étape suivante.
- Après avoir spécifié les niveaux d'approbation et les approbateurs, fermez cette fenêtre.

7. (Facultatif) Pour ajouter un deuxième niveau d'approbation, cliquez sur le signe plus (+) dans le générateur d'actions.

Une deuxième ligne d'approbation s'affiche et les champs sont activés.

- a. Remplissez les premiers champs Destinataires et Condition dans cette ligne, comme décrit précédemment pour ces champs.
- b. Le cas échéant, spécifiez une expression complexe (OR) ou composée (AND) pour cette ligne, selon la description entrée à l'étape précédente.

8. (Facultatif) Spécifiez autant de niveaux d'approbation que nécessaire, jusqu'à ce que vous ayez terminé de spécifier les approbateurs pour cette politique. Utilisez les étapes précédentes comme modèle.

9. Après avoir spécifié les approbateurs de cette politique, vérifiez que le texte du champ Description représente de façon précise le nombre et les types d'approbateurs et de niveaux d'approbation souhaités. Ce texte permet aux autres utilisateurs de décider si cette politique s'applique à leurs demandes, services ou options de service. Ce texte est également utile pour l'organisation et la maintenance.

Vous avez précisé les destinataires pour cette politique.

Utilisation d'un module d'extension de l'API pour la spécification de destinataires

La spécification de [destinataires](#) (page 652) est une tâche requise lorsque vous créez des politiques. Pour ce faire, utilisez un module d'extension de l'API comme suit ou [utilisez le générateur d'action](#) (page 657). Un module d'extension d'API s'avère très utile lorsque vous interrogez un système externe pour obtenir des données utilisées pour préciser les destinataires. Un module d'extension d'API s'avère aussi utile lorsque les identités et le nombre de destinataires varient, en fonction des données fournies dans la requête. D'après ces données, le module d'extension crée de façon dynamique la liste de destinataires et en indique les niveaux.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Catalogue, Politiques, puis ouvrez la politique.
2. Sélectionnez Utiliser le module d'extension pour les Destinataires. Cette case à cocher s'affiche sous le champ Condition.

Le générateur d'action disparaît, puis les champs mentionnés à l'étape suivante s'affichent.

3. Complétez les champs :

ID de module d'extension

Spécifie l'ID de votre module d'extension personnalisé afin de remplir la liste des destinataires de façon dynamique. Vous ou un autre administrateur avez préalablement dû [créer, tester et charger ce module d'extension](#) (page 469).

Pour afficher la liste des modules d'extension, sélectionnez Administration, Outils, Modules d'extension.

(Facultatif) Variables

Spécifiez la liste de variables pour le module d'extension, si nécessaire.

Le cas échéant, ouvrez le module d'extension sélectionné pour afficher ses détails, y compris ses variables. Sur la page Détails, la section Entrées répertorie les valeurs d'ID et les descriptions des variables d'entrées du module d'extension. Copiez les valeurs des ID de variables de votre choix à partir de cette page, puis collez-les dans la valeur de l'attribut Variables. Entrez des variables comme expression JSON.

Vous avez précisé des destinataires pour cette politique.

Exemple : Utilisation de variables

Par exemple, la liste de destinataires pourrait varier selon le contexte de la demande. Utilisez un module d'extension pour remplir la liste de destinataires d'après le contexte dans lequel la politique s'exécute. Ici, par contexte, il est entendu l'utilisateur, l'unité business, le service, etc.

```
$({'form_field_value':_._sog['sog1'].serviceoption[2].form['form1'].txt1,  
'est_service_cost':_._service.estimatedCost, 'est_sog_cost':_._sog['sog1'].estimatedCost,  
'req_status':_._request.status})
```

Ces variables renvoient des données vers module d'extension, comme suit :

- `form_field_value` contient la valeur du champ nommé `txt1`. Ce champ se trouve dans le formulaire qui a pour ID `form1`. Ce formulaire se trouve dans l'option de service à la ligne 2 du groupe d'options de service dont l'ID est `sog1`.
- Si nécessaire, [recherchez le numéro de ligne d'une option de service](#) (page 631) à l'aide de l'interface utilisateur du produit. (La rubrique associée référence les *conditions* des politiques, mais le numéro de ligne présente la même valeur dans ce contexte. Le numéro de ligne est une propriété d'objet qui reste constante, que vous la référenciez dans une condition de politique, une expression JSON ou un autre type de code.)
- `est_service_cost` contient la propriété `estimatedCost` pour le service.
- `est_sog_cost` contient la propriété `estimatedCost` pour le groupe d'options de service.
- `req_status` contient le statut de la demande.

Les données des variables remplissent la liste de destinataires et les niveaux d'approbation, en utilisant le code indiqué dans le module d'extension. Par exemple, vous pouvez écrire le module d'extension pour indiquer le déclenchement de l'*action* suivante si les *conditions suivantes* sont vraies :

Conditions :

- Si le champ texte contenu dans `form_field_value` est égal à `Deluxe`
- Si `est_service_cost` est supérieur à 5 000
- Si `est_sog_cost` est supérieur à 500
- Si `req_status` est égal à 200 (soumis)

Action : Créez la table d'affectation suivante :

- Le destinataire de Niveau 1 est le gestionnaire du service informatique
- Le destinataire de Niveau 2 est le gestionnaire du service des achats
- Le destinataire de Niveau 3 est le vice-président de l'unité business de l'utilisateur demandé

Activation des règles et des actions pour les politiques

Des règles et des actions doivent être définies pour les politiques afin de configurer la [gestion des demandes au moyen de politiques](#) (page 593). Dans l'onglet [Détails](#) (page 197) des services à associer à une politique, vous spécifiez le processus d'approbation selon l'une des options suivantes :

- Approbation par flux de travaux (CA Process Automation) : ce paramètre utilise CA Process Automation pour appliquer la politique au service.
- Approbation par politique : ce paramètre utilise le moteur de politique de catalogue interne pour appliquer la politique au service. Cette approche est plus efficace et par conséquent généralement préférée.

Pour activer les règles et les actions qui prennent en charge chaque option, suivez ce processus. Si une étape n'est pas appropriée, ignorez-la.

1. [Activation de règles et d'actions de politique pour CA Process Automation](#) (page 664)

Effectuez cette tâche si des services du catalogue requièrent l'approbation par politique pour appliquer des politiques.

2. [Activation de règles et d'actions de politique pour le moteur de la politique du catalogue](#) (page 665)

Effectuez cette tâche si des services du catalogue requièrent l'approbation par flux de travaux pour appliquer des politiques.

3. Si nécessaire, copiez et modifiez une règle ou une action prédéfinie pour créer une règle ou une action personnalisée.
4. Testez les services concernés pour vérifier que les politiques s'exécutent comme prévu. Si nécessaire, mettez à jour les politiques, vérifiez les règles et les actions associées, puis testez-les à nouveau.

Activation de règles et d'actions pour les politiques pour CA Process Automation

Des règles et des actions doivent être définies pour les politiques afin de configurer la [gestion des demandes au moyen de politiques](#) (page 593). Dans l'onglet [Détails](#) (page 197) d'un service que vous associez à une politique, vous spécifiez le processus d'approbation selon l'une des options suivantes : Approbation par flux de travaux (CA Process Automation) ou Approbation par politique. Cette dernière option renvoie au moteur de la politique du catalogue. Si des services de votre catalogue spécifient l'approbation par flux de travaux, activez les règles et les actions requises, comme suit. Si nécessaire, [activez également les règles et les actions concernant les politiques pour le moteur de la politique du catalogue](#) (page 665).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Administration, Outils, Événements, règles et actions.
La fenêtre Événements-Règles-Actions s'affiche.
2. Cliquez sur le type d'événement nommé Modification de l'élément de demande/souscription.
Les détails correspondants s'affichent.
3. Activez la règle Lorsque le statut est Soumis et que le processus d'approbation est géré par le flux de travaux.
La page Détails de la règle s'affiche. Cette règle est activée par défaut. Si cette règle est désactivée, cliquez sur le bouton Activer qui s'affiche dans la barre Règles.
4. Activez l'action de lancement de formulaire de demande de démarrage d'approbation utilisant des politiques et cliquez sur le bouton Activer qui s'affiche dans la barre Actions.
L'action est activée.
Cliquez sur Terminé.
La fenêtre Détails de l'événement s'affiche de nouveau.

5. Pour configurer CA Service Catalog de sorte à utiliser des politiques pour l'exécution des demandes à l'aide de l'exécution *simple*, procédez comme suit :
 - a. Ouvrez la règle Lorsque le statut est En attente d'exécution ; vous ne quittez pas le type d'événement Modification de l'élément de demande/souscription.
 - b. Créez une action CA Process Automation et sélectionnez le formulaire de demande de démarrage Policy_Approval.
 - c. Complétez les paramètres qui s'affichent.
 - d. Spécifiez les paramètres suivants, comme suit :

RequestStatusUponAssignment =1000

Spécifie que l'élément demandé est défini sur ce statut (En attente d'exécution) lorsque la demande en attente d'action est affectée.

RequestStatusUponSuccess =2000

Spécifie que l'élément demandé est défini sur ce statut (Exécuté) lorsque l'action en attente est terminée.

Le formulaire de demande de démarrage Policy_Approval prend en charge l'exécution *simple*, mais ce n'est *pas* le cas pour l'exécution sur plusieurs niveaux ni l'exécution complexe. Toutefois, vous pouvez créer un processus CA Process Automation qui prend *effectivement* en charge les exécutions sur plusieurs niveaux et complexes. Pour ce faire, utilisez la méthode assignPolicyBasedPendingActions dans le [service Web](#) (page 171) appelé RequestService.

Les règles et les actions sont activées.

Activation de règles et d'actions pour le moteur de la politique du catalogue

Des règles et des actions doivent être définies pour les politiques afin de configurer la [gestion des demandes au moyen de politiques](#) (page 593). Dans [l'onglet Détails](#) (page 197) d'un service que vous associez à une politique, vous spécifiez le processus d'approbation. Si des services de votre catalogue spécifient l'approbation par politique, activez les règles et les actions requises, comme suit. Si nécessaire, [activez également les règles et les actions concernant les politiques pour CA Process Automation](#) (page 664).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Administration, Outils, Événements, règles et actions.
La fenêtre Événements-Règles-Actions s'affiche.
2. Cliquez sur le type d'événement nommé Modification de l'élément de demande/souscription.

Les détails correspondants s'affichent.

3. Localisez la règle Lorsque le statut est Soumis et que le processus d'approbation est géré par la politique.

Cette règle est activée par défaut. Si la règle a été désactivée, cochez la case correspondante, cliquez sur Activer, puis cliquez sur OK.

4. Cliquez sur le nom de la règle.

La page Détails de la règle s'affiche.

5. Cliquez sur l'icône Modifier pour l'action Évalue le processus d'approbation par politique.

La page Modifier l'action apparaît. Cette action est désactivée par défaut.

6. Dans la liste déroulante Statut, sélectionnez Activé et cliquez sur OK.

Cette action vérifie le paramètre de politique dans l'[onglet Politiques et actions](#) (page 253) de chaque option de service qui la déclenche (l'action). D'après ce paramètre, l'action évalue des politiques globales, des politiques jointes ou les deux pour l'option de service.

Les règles et les actions sont activées.

Exportation et importation de politiques

L'utilitaire de ligne de commande IXUTIL est un utilitaire d'importation et d'exportation qui permet de conserver et de migrer des données CA Service Catalog entre plusieurs ordinateurs. Vous pouvez utiliser IXUTIL pour exporter et importer de nouveaux objets et des objets mis à jour, notamment des politiques, d'un ordinateur à un autre. Vous pouvez exporter et importer des politiques dans les cas suivants :

- Lors d'une mise à niveau ou d'une migration de CA Service Catalog
- Lors d'une mise à niveau de votre ordinateur
- En cas d'échec du serveur

Remarque : Vous pouvez également utiliser l'utilitaire d'importation/d'exportation de l'interface utilisateur du produit pour importer et exporter des politiques. Cet utilitaire dispose d'une interface utilisateur permettant d'importer et d'exporter des politiques et d'autres objets.

Procédez comme suit:

1. Ouvrez l'invite de commande CA Service Catalog sur un ordinateur Composant de catalogue.
2. Saisissez l'une des commandes suivantes :
 - Pour exporter toutes les politiques de toutes les unités business, entrez la commande suivante :

```
ixutil export policy -f file
```
 - Pour exporter toutes les politiques d'une unité business, entrez la commande suivante :

```
ixutil export policy -f file - businessunit ID_unité_business
```
 - Pour exporter une seule politique, utilisez la commande suivante :

```
ixutil export policy -f file -policy name -businessunit id
```

Si le nom contient des espaces, ajoutez des guillemets droits autour du nom comme suit :

```
ixutil export policy -policy "Politique pour dispositifs mobiles--Niveau 1"...
```
 - Pour exporter plusieurs politiques, ajoutez des guillemets droits autour des noms et séparez les noms par des virgules comme suit.

```
ixutil export policy -policy "Politique pour dispositifs mobiles--Niveau 1,Politique pour dispositifs mobiles--Niveau 2,Politique pour dispositifs mobiles--Niveau 3"...
```

- Pour exporter un dossier contenant une ou plusieurs politiques, entrez la commande suivante :

```
ixutil export policy -f file -folder name -businessunit id
```

Pour exporter plusieurs dossiers, ajoutez des guillemets droits autour des noms et séparez les noms par des virgules. Utilisez la commande décrite précédemment pour utiliser plusieurs politiques comme modèles.

- Pour importer un fichier précédemment exporté et contenant une ou plusieurs politiques, entrez la commande suivante :

```
ixutil import policy -f file -businessunit id
```

L'option `-businessunit ID_unité_business` est facultative lorsque vous importez le fichier de politique. Toutefois, tenez compte des facteurs importants expliqués dans la description de cette option plus loin dans cette rubrique.

- Pour importer un fichier précédemment exporté et contenant une ou plusieurs politiques dont le statut est Désactivé, entrez la commande suivante :

```
ixutil import policy -f file -businessunit ID_unité_business -disable
```

3. Connectez-vous à CA Service Catalog sur l'ordinateur où vous avez importé les politiques. Si vous avez importé des politiques dans une unité business, connectez-vous à cette dernière.
4. Cliquez sur Catalogue, Politiques.
La page principale Générateur de politiques s'affiche.
5. Développez les dossiers de politique. Vérifiez que le système de catalogues a importé la ou les politiques souhaitées.
6. Fermez l'invite de commande CA Service Catalog.

Chapitre 16: Utilisation de CA Service Catalog par les administrateurs

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Présentation de l'administration](#) (page 669)

[Souscriptions et demandes](#) (page 670)

[Cycle de vie de la demande](#) (page 671)

[Configuration de l'affichage des colonnes sur les pages de listes de demandes](#) (page 675)

[Approbation et rejet d'éléments simultanément](#) (page 678)

[Cycle de vie discret de la demande](#) (page 681)

[Rapports de niveau de service de demande](#) (page 693)

[Surveillance des niveaux de service de demande](#) (page 694)

[Maintenance de fichiers avec plusieurs serveurs](#) (page 694)

[Approbation et rejet de demandes en attente d'action via un ordinateur de poche](#) (page 695)

[Approbation via un ordinateur de poche](#) (page 698)

Présentation de l'administration

Les administrateurs sont les utilisateurs tenant le rôle d'administrateur Service Delivery, d'administrateur général de l'unité business, de Gestionnaire des demandes ou d'administrateur.

Remarque : Votre ID utilisateur peut être affecté à différents rôles dans différentes unités business.

Les administrateurs peuvent utiliser le catalogue afin d'effectuer des demandes pour eux-mêmes et pour d'autres personnes.

Souscriptions et demandes

Le même catalogue de services est utilisé pour les souscriptions et pour les demandes. CA Service Catalog permet aux utilisateurs de catalogue de demander des services. Composant de comptabilité permet aux comptes du catalogue d'avoir des souscriptions.

Les demandes comportent une valeur Bénéficiaire. Lorsque vous ajoutez des services à votre panier, la valeur du paramètre Bénéficiaire est définie sur votre ID d'utilisateur par défaut. En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier cette valeur et la définir sur un utilisateur ou un compte de l'unité business que vous gérez. Lorsque vous définissez cette valeur sur un utilisateur, vous associez également la valeur au *compte utilisateur* défini pour l'utilisateur.

Les souscriptions s'appliquent à un compte. Vous pouvez également associer un compte à un utilisateur. Toutefois, un compte ne doit pas obligatoirement être associé à un utilisateur. En tant qu'administrateur, vous pouvez gérer les souscriptions d'un compte dans votre unité business. Les non administrateurs peuvent consulter les souscriptions de leur compte utilisateur mais ne peuvent pas les gérer.

Cycle de vie de la demande

Les demandes ont un cycle de vie réfléchi par leur statut. Le statut d'une demande passe par l'une des différentes phases suivantes :

- Non soumis
- Soumis
- Approbation
- Exécution
- Terminé

Le statut doit changer pour que la demande, ses services et ses options de service évoluent dans le cycle de vie de la demande.

La phase Non Soumis est contrôlée par l'utilisateur déposant la demande. Une demande est dans la phase Non soumis lorsqu'elle est encore dans le panier utilisateur, s'il a enregistré son panier comme demande non soumise ou si une demande soumise a été rejetée. La demande ne quitte la phase Non soumis que lorsque l'utilisateur soumet la demande ou le panier.

La phase Soumis est très courte ; elle est contrôlée par le système. Chaque option de service de la demande présente un processus d'approbation spécifique. La phase Soumis est utilisée jusqu'au démarrage du processus d'approbation uniquement.

La phase Approbation peut être contrôlée par un utilisateur disposant de droits d'approbation ou par le système, selon le processus d'approbation de chaque service dans la demande. Tous les services de la demande doivent être approuvés (ou ne nécessiter aucune approbation) avant que la demande ne passe à la phase Exécution. Si l'un des services est rejeté, toute la demande revient à la phase Non soumis pour être de nouveau gérée par l'utilisateur à l'origine de la demande.

La phase Exécution peut être contrôlée par un utilisateur exécutant ou par le système, selon le processus d'exécution de chaque option de service dans la demande. Le statut de toutes les options de service de la demande doit être Exécution terminée ou Exécution annulée avant que la demande n'entre dans la phase Terminé.

La phase Terminé peut être contrôlée par un administrateur ou par le système, en fonction du type d'éléments d'option de service demandé. Si CA Business Service Insight est intégré et que la demande comprend un élément d'option de service Accord dépendant de la mesure d'une ressource, le statut de l'option de service passe à En attente d'affectation des ressources jusqu'à l'affectation d'une ressource, puis passe à Terminé. Le statut est Terminé pour les autres types d'éléments d'options de service. Lorsque le statut d'une option de service est Terminé et si Composant de comptabilité est installé, les factures incluent l'option de service.

Processus d'approbation

Lorsqu'un utilisateur soumet une demande, les approbateurs doivent approuver ou rejeter chaque service dans la demande. Pour chaque service, l'administrateur spécifie l'un des processus d'approbation suivants dans l'[onglet Détails du service](#) (page 197) :

Aucune approbation

Aucune approbation n'est requise. Lorsqu'une demande contenant le service est soumise, le statut passe à Approbation terminée.

Processus d'approbation du système

Plusieurs facteurs sont combinés pour déterminer l'approbateur et le nombre de niveaux d'approbation :

- La hiérarchie de gestion
- Le [niveau d'autorisation](#) (page 128) de chaque utilisateur dans la hiérarchie
- Le niveau d'approbation spécifié pour le service

Lorsqu'une demande contenant le service est soumise et que la valeur du paramètre Bénéficiaire est un utilisateur et non un compte, le système de catalogues effectue les opérations suivantes :

1. Recherche du niveau d'autorisation Bénéficiaire de l'utilisateur dans son profil.
2. Comparaison de celui-ci avec le niveau d'approbation du service.

Si le niveau d'autorisation de l'utilisateur correspond au moins au niveau d'approbation spécifié par le service, aucune autre approbation n'est requise. Le système passe la demande au statut suivant, généralement En attente d'exécution ou Terminé.

Dans le cas contraire, le système détermine un approbateur de la manière suivante :

- La valeur du paramètre Bénéficiaire correspond à un utilisateur. Dans ce cas, le système détermine le responsable de l'utilisateur et affecte la demande à celui-ci pour approbation.
- L'utilisateur ne dispose pas de responsable ou la valeur du paramètre Bénéficiaire correspond à un compte. Dans ce cas, le système affecte la tâche d'approbation à l'utilisateur spécifié dans l'option de configuration Utilisateur par défaut pour les actions de demande.

Après l'approbation du service par le gestionnaire ou un autre approbateur, le système utilise une logique similaire pour déterminer si un autre niveau d'approbation est requis. Si tel est le cas, le système envoie la demande à un gestionnaire de demandes dont le niveau d'autorisation correspond au moins au niveau d'approbation du service.

Processus d'approbation en fonction du flux de travaux

Un processus CA Process Automation est utilisé pour déterminer le processus d'approbation.

Le processus inclut la logique business afin de déterminer l'approbateur et le nombre de niveaux d'approbation. CA Service Catalog fournit des exemples de processus et de définitions de processus, et par défaut, pour un niveau unique d'approbation de gestionnaire.

Pour tous les services, si vous utilisez ce processus d'approbation avec un processus CA Process Automation, vous pouvez éventuellement utiliser des [politiques](#) (page 593). Dans ce cas, le processus d'approbation se poursuit de la même façon que le processus d'approbation axé sur les politiques, sauf comme suit :

- Le processus d'approbation axé sur le flux de travaux utilise le moteur de flux de travaux CA Process Automation afin d'évaluer et d'implémenter des politiques.
- Le processus d'approbation axé sur les politiques utilise le moteur de politique de catalogue afin d'évaluer et d'implémenter des politiques. Ce moteur étant interne, cette option est généralement plus efficace pour un processus d'approbation qui utilise des politiques.

Vérifiez que les [règles et les actions sont activées](#) (page 663) pour l'option que vous spécifiez.

Approbation par politiques

Utilisez des [politiques](#) (page 593) afin de déterminer le processus d'approbation pour des demandes. Vous spécifiez des conditions dans des politiques, d'après les attributs des options de service, les services, les éléments demandés, les utilisateurs, etc. Si une politique est active et qu'une demande soumise remplit la condition de la politique, les utilisateurs (destinataires) nommés dans la politique reçoivent une demande en attente d'action pour approuver, rejeter ou exécuter une option de service, un service ou une demande.

L'approbation par politiques et l'approbation du système utilisent quelques termes communs. Par exemple, dans les deux cas, le *niveau d'approbation* renvoie à l'autorité d'un approbateur en termes de nombres : plus le nombre est grand, plus l'autorité de l'approbateur est élevée. Toutefois, dans le cas de l'approbation par politiques, l'administrateur affecte chaque approbateur et niveau d'autorité de façon unique, sans relation avec l'approbation de système.

Si une politique ne s'applique pas à une demande, le système de catalogues utilise le flux d'approbation défini dans le processus d'approbation basé sur le flux de travaux. Vous utilisez, par exemple, le processus d'approbation de flux de travaux prédéfini et aucune politique d'exemple prédéfinie ne s'applique à une demande en attente d'action. Dans ce cas, le système de catalogues affecte la demande en attente d'action au responsable de l'utilisateur bénéficiaire. Si l'utilisateur n'a aucun responsable, le système affecte cette demande à l'utilisateur par défaut spécifié dans l'option Utilisateur par défaut pour les actions de demande dans la configuration du catalogue.

Processus d'exécution

Une exécution est requise pour chaque option de service comprise dans les services d'une demande. Lorsque le statut d'une option de service est défini sur En attente d'exécution, elle entre dans la phase d'exécution. Lorsque le statut est défini sur Exécution terminée ou Exécution annulée, l'option de service quitte la phase d'exécution. Il est possible de gérer séparément la phase d'exécution des options de service demandées pour chaque paramètre de processus d'approbation.

- Aucune approbation et Processus d'approbation du système : après approbation, le statut des options du service est Exécution terminée ou En attente d'exécution.
- Processus d'approbation mené par le flux de travaux : après approbation, le statut des options du service est Exécution en attente.

Lorsque vous choisissez des options qui attribuent aux options de service demandées le statut En attente d'exécution, le processus d'exécution doit être géré par une définition de processus de flux de travaux. Plusieurs définitions de processus gèrent le processus d'exécution. Ces définitions de processus et les règles d'événements associées prennent en charge trois différentes approches de l'exécution.

Ces options d'exécution conviennent peut-être parfaitement à vos processus business ; sinon, vous pouvez modifier les composants répartis pour une meilleure adéquation. Avant de modifier les composants ou d'en ajouter, il est important de comprendre leur action.

Remarque : Il est déconseillé d'activer toutes les règles liées aux trois options car elles coïncident sur certains points.

Exécution complexe

Le processus d'exécution complexe prend en compte le statut actuel de l'option de service, ainsi que le nouveau statut en cours d'affectation pour déterminer l'étape suivante du processus d'exécution. Les principales phases d'exécution sont prises en charge :

- Vérification de la disponibilité de l'option de service demandée lors de la demande d'origine ou lorsque le statut de l'option de service est Reçu.
- Facultativement, ouverture d'une demande de changement CA Service Desk Manager (matérielle ou logicielle) ou notification du personnel d'exécution appropriée lorsque l'option de service se trouve dans l'inventaire disponible.
- Notification de l'achat de l'option de service demandée lorsque rien n'est localisé dans l'inventaire disponible de manière à pouvoir la commander et la marquer comme Reçu dès son arrivée.

Exécution simple

Le processus d'exécution simple informe le personnel d'exécution approprié que l'élément doit être exécuté sans tenir compte des phases d'exécution.

Exécution de la demande CA Service Desk Manager

Le processus d'exécution de la demande CA Service Desk Manager ouvre une demande CA Service Desk Manager, informe le personnel d'exécution approprié que l'option de service doit être exécutée et laisse le processus d'exécution à la logique de demande CA Service Desk Manager.

Configuration de l'affichage des colonnes sur les pages de listes de demandes

Les administrateurs dont le rôle est Fournisseur de services (par défaut, spadmin) peuvent également configurer l'affichage des colonnes des [pages de listes des demandes](#) (page 747). En tant qu'administrateur, vous pouvez trier les colonnes, configurer leur largeur, inclure ou exclure une colonne de l'affichage et définir le nombre par défaut de demandes répertoriées par page. Les paramètres spécifiés sont appliqués à tous les utilisateurs de CA Service Catalog dans toutes les unités business.

Procédez comme suit:

1. Vérifiez que vous êtes connecté à CA Service Catalog en tant qu'administrateur du fournisseur de services (spadmin).
2. Cliquez sur Accueil, Demandes.
La page Demandes s'affiche.

3. Sélectionnez et affichez les options suivantes de votre choix :

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes pour afficher les options suivantes. La page Accueil, Demandes peut afficher ces options directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

- demandes ouvertes
- Mes demandes récentes
- Demandes satisfaites
- En attente d'une action de ma part
- Recherche avancée : après avoir [recherché des demandes](#) (page 751) et affiché les résultats

La liste de demandes correspondant à votre sélection s'affiche.

Remarque : Les paramètres que vous spécifiez dans cette procédure s'appliquent uniquement à la liste des demandes que vous sélectionnez, non à *toutes les* listes en tant que groupe. Les listes Demandes ouvertes et Mes demandes récentes en constituent deux exemples. Vous ne pouvez pas configurer *toutes* les listes des demandes à la fois. Il est cependant possible de configurer chaque liste *séparément*, en appliquant cette procédure.

4. Cliquez sur le bouton Configurer situé sous l'en-tête de la colonne.

Le système de catalogues active la capacité à configurer l'affichage de colonnes.

5. Déplacez la souris sur la colonne qui vous intéresse (Par ex. : Nom, ID, ou Actions). Cliquez sur la flèche vers le bas située près du nom de la colonne.

Les options de tri et le menu déroulant Colonnes apparaissent sous la colonne sélectionnée.

6. Exécutez les tâches suivantes de votre choix :
 - Pour inclure une colonne dans la liste de demandes, cliquez sur le nom de la colonne dans le menu déroulant Colonnes et vérifiez que le nom de la colonne est coché.

Par exemple, si la colonne Priorité ne s'affiche pas dans la liste de demandes, vous pouvez également l'ajouter : cliquez sur son nom dans le menu déroulant Colonnes, puis vérifiez que le nom est coché.
 - Pour supprimer une colonne de la liste de demandes, cliquez sur le nom de la colonne dans le menu déroulant Colonnes, puis vérifiez que le nom de la colonne n'est pas coché.

Par exemple, si la colonne Date de modification ne s'affiche pas dans la liste de demandes, vous pouvez également la supprimer : cliquez sur son nom dans le menu déroulant Colonnes, puis vérifiez qu'il n'est pas coché.
 - Triez la liste de demandes dans l'ordre croissant ou décroissant d'un champ, comme suit :
 - a. Déplacez le curseur sur le champ qui vous intéresse.
 - b. Cliquez sur la flèche vers le bas à côté du nom de la colonne
 - c. Cliquez sur Trier par ordre ascendant ou Trier par ordre descendant.
7. Pour définir le nombre maximum de demandes qui s'affichent dans chaque liste, cliquez sur la flèche située près de la liste déroulante Résultats par page.

La valeur que vous spécifiez devient la valeur par défaut pour tous les utilisateurs.
8. Cliquez sur Enregistrer ou sur Annuler.

Vos changements seront enregistrés, ou annulés si vous souhaitez les ignorer.

Vous avez configuré l'affichage des colonnes dans la Liste des demandes que vous avez sélectionnée.

Remarque : Les utilisateurs peuvent également trier des colonnes et définir le nombre maximum de demandes pour chaque liste uniquement. Toutefois, les utilisateurs ne peuvent pas ajouter ou supprimer de colonnes. Lorsqu'un utilisateur passe à une nouvelle liste de demandes, le paramètre par défaut remplace les paramètres personnalisés. Les utilisateurs peuvent également personnaliser l'affichage pour chaque liste de demandes qu'ils affichent.

Approbation et rejet d'éléments simultanément

L'approbation d'éléments multiples permet aux gestionnaires de demandes de traiter de manière efficace et rapide des demandes, notamment s'ils sont déjà familiarisés avec les demandes. Les administrateurs de catalogues peuvent également implémenter des approbations d'éléments multiples afin que les gestionnaires de demandes puissent approuver et rejeter simultanément plusieurs éléments dans une demande.

- L'approbation d'éléments multiples permet aux gestionnaires de demandes d'approuver ou de rejeter simultanément plusieurs *services* dans une demande. Les gestionnaires de demandes peuvent accéder aux demandes en attente d'action et sélectionner les services pour lesquels ils souhaitent appliquer une action (ou sélectionner tous les services), avant de cliquer sur Approuver ou Rejeter. La fonctionnalité d'approbation d'éléments multiples s'applique *indépendamment* de l'implémentation de l'[approbation discrète](#) (page 681).

En l'absence d'approbation d'éléments multiples, les gestionnaires de demandes doivent approuver ou rejeter tous les services *individuellement* en mettant à jour leur statut dans la liste déroulante Statut.

- Si l'approbation discrète est implémentée, l'approbation d'éléments multiples permet aux gestionnaires de demandes d'approuver ou de rejeter simultanément plusieurs *options de service* dans un service. Les gestionnaires de demandes peuvent accéder aux [demandes en attente d'action](#) (page 770) et ouvrir les services. Dans chaque service, ils sélectionnent les options de service pour lesquelles ils souhaitent appliquer une action (ou sélectionner toutes les options), avant de cliquer sur Approuver ou Rejeter.

L'approbation d'éléments multiples *améliore* le processus d'approbation discrète en permettant aux gestionnaires de demandes d'approuver ou de rejeter des options de service en un seul clic. Si l'approbation discrète est implémentée *sans* l'approbation d'éléments multiples, les gestionnaires de demandes peuvent approuver ou rejeter chaque option de service *individuellement* en mettant à jour leur statut dans la liste déroulante Statut.

Les avantages de l'approbation d'éléments multiples sont plus évidents en raison du nombre croissant de services ou d'options de service dans une demande. L'approbation d'éléments multiples est particulièrement utile pour les utilisateurs mobiles ou itinérants, qui disposent généralement d'un espace limité et de peu de temps.

Procédure d'implémentation de l'approbation et du rejet d'éléments multiples simultanément

Pour implémenter l'approbation d'éléments multiples, procédez comme suit :

1. Cliquez sur Catalogue, Configuration, Gestion des demandes. Vérifiez que l'option suivante est activée : Autoriser l'approbation de l'option de service/de plusieurs services.
2. Vérifiez l'approbation discrète a été implémentée.
3. Informez les gestionnaires de demandes de la nouvelle option d'approbation pour votre implémentation :
 - Approbation d'éléments multiples uniquement
 - Approbation d'éléments multiples et approbation discrète
4. Testez le processus d'approbation pour vérifier le fonctionnement correcte de l'approbation d'éléments multiples.

Demandes incluant différents statuts d'approbation ou de rejet

Les [statuts par défaut du cycle de vie d'une demande](#) (page 738) sont Approuvé et Rejeté. Lorsque les gestionnaires de demandes approuvent ou rejettent une option de service ou un service, comme décrit précédemment dans cette rubrique, le statut de l'élément change en conséquence. Les gestionnaires de demandes peuvent afficher le nouveau statut avant de confirmer leur approbation ou leur rejet des services ou des options de service. Si une approbation ou un rejet entraîne la modification de l'un de ces statuts par défaut, le système de catalogues surligne le service ou l'option en vert.

Les administrateurs de catalogues peuvent également créer des statuts d'approbation et de rejet personnalisés (par exemple, Approuvé - Gestionnaire, Approuvé - Finances, Rejeté - Aucun budget, etc.).

Remarque : Pour définir des statuts personnalisés, modifiez le fichier `requeststatus.xml`. Pour plus d'informations, consultez le manuel *Implementation Guide*.

S'il existe plusieurs statuts personnalisés pour ce service ou cette option de service, le système de catalogues effectue les actions suivantes :

- Un message d'information indiquant qu'il existe plusieurs statuts s'affiche.
- Le premier statut personnalisé défini dans le fichier `requeststatus.xml` est sélectionné.
- Le service ou l'option sont surlignés en orange.

Pour tous les changements de statuts (personnalisés ou par défaut), les gestionnaires de demandes peuvent choisir l'une des options suivantes avant de confirmer une approbation ou un rejet :

- Accepter les changements de statut
- Mettre à jour un ou plusieurs statuts (par exemple, appliquer un statut par défaut à un statut personnalisé)

Les services ou les options qui ne sont pas sélectionnés ne sont pas surlignés et leur statut demeure inchangé. Ils apparaissent comme éléments en attente dans la demande, jusqu'à leur approbation ou leur rejet.

Cycle de vie discret de la demande

Avec un cycle de vie discret, vous pouvez permettre à des services et à des options de service de passer à des statuts de demande plus élevés sans devoir attendre que tous les autres services et toutes les autres options de service atteignent les mêmes statuts. Par conséquent, les services et les options de service peuvent atteindre les statuts Accomplis et Terminés, et être facturés plus tôt que sans cycle de vie discret, même si un gestionnaire de demandes rejette un ou plusieurs services ou des options de service de la même demande.

En tant qu'administrateur, vous pouvez également spécifier des paramètres discrets pour le cycle de vie de la demande pour des unités business individuelles, de la manière suivante :

- Selon la configuration sélectionnée, vous pouvez spécifier le statut selon lequel les gestionnaires de demandes (approbateurs et exécutants) peuvent discrètement (individuellement) approuver, rejeter ou exécuter chaque option de service dans tous les services de la demande. Le paramètre spécifié s'applique à la demande *depuis* le statut de début spécifié *jusqu'à* la fin du cycle de vie de la demande.
- Vous pouvez également spécifier le statut de départ des options de service individuelles dans un service et des services individuels dans une demande pour une progression vers des statuts avancés dans le cycle de vie de la demande indépendamment. Dans ce contexte, *indépendamment* signifie *sans* requérir ou attendre une autre option de service dans le même service ou un autre service dans la même demande pour progresser vers un autre statut. Le paramètre spécifié s'applique à la demande *depuis* le statut de début spécifié *jusqu'à* la fin du cycle de vie de la demande.
- Vous pouvez également spécifier la conséquence du rejet d'un service unique ou d'une option de service en plus d'autres services et options de service dans la même demande :
 - Si ce paramètre est défini sur Oui, lorsque vous rejetez un service ou une option de service, les services ou les options de service restants peuvent progresser s'ils sont approuvés.
 - Si ce paramètre est défini sur Non, lorsque vous rejetez un service ou une option de service, l'intégralité de la demande est rejetée. Le statut des autres services ou options de service antérieurement approuvés devient Rejeté. Ils ne peuvent alors plus progresser dans le cycle de vie de la demande.

Pour spécifier ces paramètres discrets, [définissez les paramètres de configuration correspondants](#) (page 691).

Remarque : Pour tous ces paramètres, les paramètres par défaut conservent la rétrocompatibilité. Les principes du cycle de vie de la demande sont les mêmes que dans les versions antérieures avant l'application de ce paramètre.

Procédure d'implémentation d'un cycle de vie discret pour une demande

Pour implémenter un cycle de vie discret pour une demande, procédez comme suit :

1. Les processus CA Process Automation prédéfinis fournis pour utilisation avec CA Service Catalog ne nécessitent *aucune* configuration supplémentaire pour prendre en charge le cycle de vie discret d'une demande. Toutefois, vérifiez qu'ils fonctionnent bien avec le cycle de vie discret de la demande à l'issue de l'implémentation.
2. Décidez quelle est la meilleure option pour introduire l'utilisation du cycle de vie discret et suivez-la afin de réduire l'impact sur les demandes en cours. Plusieurs options sont disponibles :
 - Si vous effectuez la mise à niveau d'une version précédente de CA Service Catalog, commencez par utiliser un cycle de vie discret dans un système de test, vérifiez que le cycle de vie de la demande fonctionne comme prévu, et passez à un système de production.
 - Demandez aux utilisateurs de ne plus créer temporairement de demandes dans votre organisation. Dès que la plupart ou toutes les demandes en cours sont terminées, commencez à utiliser un cycle de vie discret en définissant les paramètres de configuration associés, tel qu'expliqué plus tard dans cette rubrique.
 - Les demandes en cours peuvent se bloquer suite aux changements de configuration. Si les demandes se bloquent, [réessayez ou annulez \(forcez\) les alertes](#) (page 795) pour terminer les demandes.

Remarque : Les nouvelles tentatives et les annulations peuvent être particulièrement utiles lorsque vous utilisez le paramètre de configuration Autoriser la gestion discrète des options de service après.
 - Soyez particulièrement attentif aux éléments annulés, rejetés et en attente d'exécution pendant que d'autres éléments sont encore en attente d'approbation lorsqu'un des éléments ci-dessous ou les deux sont définis sur True :
 - Vous espérez que certaines demandes obtiennent le statut En attente d'exécution une fois tous les éléments approuvés.
 - Vous espérez rejeter toute la demande si l'un des éléments est rejeté.

Dans ces cas, soyez particulièrement prudent avant de modifier la configuration pour prendre en charge le cycle de vie discret de la demande. Vérifiez également que ces demandes sont terminées avant d'effectuer les changements de configuration.

3. Vérifiez ces points importants :

■ Statut global de la demande

L'option de service avec la [valeur de statut](#) (page 738) la plus basse détermine le statut global de la demande. Pour voir le statut d'une demande, cliquez sur Accueil, Demandes et, le cas échéant, affichez les demandes à l'aide de la liste déroulante Mes demandes. Ouvrez la demande, puis affichez le statut.

Lorsque la demande contient des services et des options de service ayant des valeurs de statut différentes, la valeur de statut la plus basse s'affiche avec un astérisque (*) indiquant qu'au moins un service ou une option de service de la même demande présente un statut plus élevé.

Remarque : Lorsqu'il détermine le statut global de la demande, le système de catalogues ignore des services et des options de service rejeté(e)s, terminé(e)s, supprimé(e)s, annulé(e)s, en attente d'annulation ou en attente.

■ Facturation

Si vous utilisez Composant de comptabilité, les [factures que vous générez](#) (page 541) *incluent* les services et les options de service terminé(e)s, même si d'autres services et options de service de la même demande ne sont pas terminé(e)s. Les services et options de service non terminés ne sont *pas* inclus dans la même exécution de facturation que ceux terminés.

■ SLA de demande

Ce point est important uniquement si vous utilisez des [SLA de demande](#) (page 267). La surveillance et l'enregistrement des données des SLA de demande ne sont pas affectés lorsque vous utilisez un cycle de vie discret de la demande. Le système de catalogues surveille et enregistre de la même manière les changements de statut des options de service qui ont des SLA de demande, indépendamment de vos paramètres de configuration de cycle de vie discret de la demande.

■ Métriques CA Business Service Insight connexes

Ce point est important uniquement dans le cadre d'une intégration de CA Service Catalog avec CA Business Service Insight. Vos paramètres de configuration de cycle de vie discret de la demande n'affectent pas la surveillance et l'enregistrement de métriques en rapport avec le contrat CA Business Service Insight associées à des options de service dans le système de catalogues.

■ [Paramètres d'exemple et descriptions](#) (page 684)

■ [Paramètres communs](#) (page 689)

■ [Tableau des paramètres discrets et descriptions](#) (page 690)

4. [Définissez les paramètres de configuration](#) (page 691) pour obtenir les résultats souhaités, en fonction des informations obtenues par votre examen.

Paramètres d'exemple et descriptions

Vérifiez les paramètres d'exemple et leurs descriptions pour les paramètres de configuration de demande discrets Autoriser la gestion discrète des options de service après et Autoriser un cycle de vie de la demande discret après.

Pour tous les exemples, si le gestionnaire de demandes rejette un service ou une option de services au moins dans une demande qui inclut d'autres services et options de service, le [paramètre de configuration Autoriser la gestion discrète pour le rejet](#) (page 691) détermine le résultat du rejet sur les autres options de service et services de la demande, indépendamment de l'approbation préalable des autres services et options de service.

Autoriser le traitement discret des options du service après - Exemples

Le paramètre de configuration [Autoriser le traitement discret des options du service après](#) (page 691) spécifie le statut permettant aux gestionnaires de demandes (approbateurs et exécutants) de gérer les demandes en attente d'action (approbation, rejet ou exécution) discrètement. Lorsque la demande atteint le statut spécifié, les gestionnaires de demandes peuvent discrètement (individuellement) approuver, rejeter ou exécuter chaque option de service dans chaque service de la demande. Exemples :

Exemple 1 : Soumis

Cet exemple illustre l'utilisation *combinée* de l'approbation discrète et de l'exécution discrète. L'objectif est d'approuver ou de rejeter des options de service individuellement, plutôt que d'approuver ou de rejeter *toutes* les options de service en bloc. Les options de service seront également exécutées individuellement, au lieu d'être toutes exécutées *en bloc*.

Pour cela, définissez la paramètre sur Soumis. Par conséquent, dès que l'utilisateur soumet la demande, les approbateurs peuvent approuver ou rejeter chacune des options de service individuellement dans un service. De plus, les exécutants peuvent exécuter chaque option de service approuvée individuellement.

Les gestionnaires de demandes peuvent recevoir plusieurs courriels de notification lorsqu'ils résolvent des actions en attente si vous effectuez les deux tâches suivantes :

- Définissez le paramètre Autoriser la gestion discrète des options de service après sur Soumis.
- Maintenez sur Oui le paramètre (prédéfini) Avertir les utilisateurs lorsqu'ils achèvent leurs actions en attente sur Non

Il s'agit d'une option de configuration de gestion des demandes du générateur de services. Si la dernière option est définie sur Oui, les gestionnaires de demandes reçoivent un courriel de notification à chaque approbation, rejet ou exécution d'option de service, de service ou de demande. Par exemple, si un service comprend cinq options de service et que le gestionnaire de demandes approuve chacune des options, cinq courriels de confirmation sont envoyés. Pour empêcher l'envoi de ces courriels aux gestionnaires de demande, définissez la paramètre Avertir les utilisateurs lorsqu'ils achèvent leurs actions en attente sur Non. Pour plus d'informations sur la définitions des options de configuration, reportez-vous au manuel *Implémentation Guide*.

Exemple 2 : En attente d'exécution

Cet exemple illustre une *exécution discrète sans* approbation discrète. Dans ce cas, l'approbation, le rejet ou l'exécution des options de service *n'a pas lieu* individuellement, mais en bloc. Néanmoins, après l'approbation de l'intégralité de la demande, la possibilité d'*exécuter* des options de service individuellement ne doit pas disparaître.

Pour cela, définissez la paramètre sur En attente d'exécution. Ainsi, dès que l'intégralité de la demande est approuvée, les exécutants peuvent exécuter chaque option de service approuvée dans chacun des services individuellement.

Pour la rétrocompatibilité, spécifiez En attente d'exécution, pour que la partie du cycle de vie de la demande *antérieure* au statut Exécution continue de fonctionner comme dans les versions antérieures à l'application de ce paramètre.

Exemple 3 : Terminé

Cet exemple illustre une exécution et une approbation *non discrètes*. Dans ce cas, vous *ne souhaitez pas* approuver, rejeter ou exécuter les options de service individuellement pendant le cycle de vie de la demande, mais préférez toujours approuver, rejeter ou exécuter tous les services de la demande en tant qu'unité unique. Pour ce faire, définissez ce paramètre sur Terminé.

Ce paramètre désactive la gestion discrète des activités d'approbation et d'exécution. Par conséquent, les gestionnaires de demandes doivent approuver, rejeter et exécuter tous les services de la demande immédiatement.

Remarque : Les actions de mise en attente et de reprise continuent de fonctionner pour des services individuels et des options de service, à cause de la rétrocompatibilité, de sorte que le cycle de vie de la demande fonctionne comme dans les versions précédentes du produit avant que ce paramètre ait été implémenté.

Autoriser le cycle de vie discret de la demande après - Exemples

Le paramètre de configuration [Autoriser la poursuite du cycle de vie de la demande après](#) (page 691) spécifie le statut à partir duquel les options de service individuelles dans un service et les services individuels dans la progression de la demande peuvent évoluer indépendamment vers des statuts avancés dans le cycle de vie de la demande. Dans ce contexte, *indépendamment* signifie *sans* requérir ou attendre une autre option de service dans le même service ou un autre service dans la même demande pour progresser vers un autre statut. Exemples :

Exemple 1 : Soumis

Dans ce cas de figure, chaque option de service dans un service peut progresser vers les statuts restants dans le cycle de vie de la demande indépendamment après l'approbation de la demande et les autres options de service dans le même service ne doivent pas nécessairement être approuvées. Pour cela, définissez la paramètre sur Soumis.

Par conséquent, dès que l'utilisateur soumet une demande, chaque option de service dans tous les services peut progresser indépendamment des statuts restants dans le cycle de vie de la demande dès que l'option de service est approuvée, *sans* attendre l'approbation ou le rejet d'autres options de service.

De même, dès que l'utilisateur soumet une demande, chaque service, peu importe la demande, peut progresser indépendamment des statuts restants dans le cycle de vie de la demande dès que le service est approuvé, *sans* attendre l'approbation d'autres services.

Si un approbateur n'effectue aucune action sur les options de service, les options de service approuvées dans le même service peuvent progresser vers les statuts restants dans le cycle de vie de la demande. Si un approbateur n'effectue aucune action sur les services, les services approuvés dans la même demande peuvent progresser vers les statuts restants dans le cycle de vie de la demande.

La valeur Soumis définie pour ce paramètre, les résultats suivants se produisent dans un service incluant deux options : Approuvé et Aucune action :

Option de service	Action de l'approbateur	Statut résultant
Option-1	Approuver	Exécution en attente
Option-2	Aucune action	En attente d'approbation

Après l'approbation de toutes les options de service dans un même service, le service affiche le statut En attente d'exécution.

l'approbation de tous les services dans une même demande, la demande affiche le statut En attente d'exécution.

Exemple 2 : En attente d'exécution

Dans ce cas de figure, chaque option de service dans un service peut progresser vers les statuts restants dans le cycle de vie de la demande indépendamment après l'approbation de tous les services de la demande. Pour cela, définissez la paramètre sur En attente d'exécution.

Par conséquent, dès que le service est approuvé, il affiche le statut En attente d'exécution et chaque option de service dans le service peut progresser indépendamment vers les statuts restants dans le cycle de vie de la demande. De la même manière, dès que la demande est approuvée, elle affiche le statut En attente d'exécution et chaque service dans la demande peut progresser indépendamment vers les statuts restants dans le cycle de vie de la demande.

Différence entre les paramètres En attente d'exécution et Soumis :

- Pour que les options de service approuvées *puissent* progresser vers les statuts restants dans le cycle de vie de la demande, *toutes* les options de service du service doivent être approuvées.
- Pour que les services approuvés *puissent* progresser vers les statuts restants dans le cycle de vie de la demande, *tous* les autres services de cette demande doivent être approuvés.

Le paramètre En attente d'exécution permet d'obtenir les résultats suivants pour un service comprenant deux options, approuvées successivement :

Option de service	Action de l'approbateur	Statut résultant
Option-1	Approuver	Approbation accordée
Option-2	Approuver	Exécution en attente
Option-1	Exécuté	Terminé
Option-2	Exécuté	Terminé

Après l'approbation de toutes les options de service dans un même service, le service affiche le statut En attente d'exécution.

l'approbation de tous les services dans une même demande, la demande affiche le statut En attente d'exécution.

Exemple 3 : Terminé

Dans ce cas de figure, vous ne souhaitez pas que les options de service individuelles dans un service ou les services individuels dans une demande *changent* de statut indépendamment dans le cycle de vie de la demande.

Les demandes et les services terminés doivent changer de statut en bloc *uniquement* et non séparément. Pour cela, ce paramètre doit être défini sur Terminé.

Ce paramètre permet principalement d'empêcher tout changement de statut des options de service dans un service ou des services dans une demande indépendamment les uns des autres à un point dans le cycle de vie de la demande.

Remarque : Les actions de mise en attente et de reprise continuent de fonctionner pour des services individuels et des options de service, à cause de la rétrocompatibilité, de sorte que le cycle de vie de la demande fonctionne comme dans les versions précédentes du produit avant que ce paramètre ait été implémenté.

Paramètres communs

Les points suivants s'appliquent à toutes les combinaisons des paramètres Autoriser la gestion discrète des options de service après et Autoriser le cycle de vie discret de la demande après :

- Si le [paramètre de configuration](#) (page 691) Autoriser la gestion discrète pour le rejet est défini sur Non et que vous rejetez un service ou une option de service, l'intégralité de la demande est rejetée et le cycle de vie de la demande s'arrête immédiatement. Cette option fournit donc la rétrocompatibilité, de sorte que le cycle de vie de la demande fonctionne de la même manière que dans les versions précédentes du produit avant que ce paramètre ait été implémenté. Après le refus, les changements de statut suivants se produisent :
 - Le statut pour la demande entière passe à Non soumis - Rejeté.
 - Les options de service approuvées précédemment passent au statut Non soumis - Approuvé.
 - Le statut de toutes les autres options de service passe sur Non soumis - Rejeté.

Le demandeur peut également modifier et resoumettre la demande.

Néanmoins, si ce paramètre est Oui et que vous rejetez un service ou une option de service, les services ou les options de service restants poursuivent leur cycle de vie de demande selon les paramètres Autoriser la gestion discrète des options de service après et Autoriser le cycle de vie discret de la demande après, comme l'indique les tableaux suivants.

- Si le gestionnaire de demandes rejette un ou plusieurs services ou options de services dans une demande qui inclut d'autres services et options de service, le paramètre de configuration [Autoriser la gestion discrète pour le rejet](#) (page 691) détermine le résultat du rejet sur les autres options de service et services de la demande, indépendamment de l'approbation préalable des autres services et options de service.
- L'icône ou le bouton Exécuter une action apparaissent dans l'interface utilisateur graphique dans tous les cas, sauf lorsque le paramètre Autoriser la gestion discrète des options de service après est défini sur En attente d'exécution et lorsque le paramètre Autoriser le cycle de vie discret de la demande après est défini sur Terminé. Dans ce cas, l'icône ou le bouton Exécuter une action n'apparaît jamais dans l'interface.

Lorsque vous cliquez sur Exécuter une action, une nouvelle page s'ouvre et vous permet d'effectuer toutes les actions applicables à chaque service ou option de service dans la demande, telles que l'approbation, le rejet, l'exécution, le transfert, la délégation, la prise, le retour, etc.

Tableau des paramètres discrets et descriptions

Le tableau suivant indique si le gestionnaire de demandes effectue des actions sur un service ou une option de service en utilisant le paramètre Autoriser la gestion discrète des options de service après (ADHSA).

Le tableau fait référence à tous les paramètres définis pour Autoriser le cycle de vie discret de la demande après.

Gestionnaire de demandes Action	ADHSA= Soumis	ADHSA= Exécution en attente	ADHSA= Terminé
Approbation ou rejet	Option de service	service	service
Mettre en attente ou Reprendre	Indifféremment	Indifféremment	Indifféremment
Transférer ou Déléguer	Option de service	A-service B-option de service	service
Ecraser	Option de service	A-service B-option de service	service
Prendre ou Renvoyer	Option de service	A-service B-option de service	service
Forcer l'exécution	Option de service	A-service B-option de service	service
Annuler	service	service	service
Exécution annulée	Option de service	Option de service	service
Exécuter	Option de service	Option de service	service

Demande de changement CA Service Desk Manager	Option de service	Option de service	service
--	-------------------	-------------------	---------

A-service : du statut Soumis au statut Approbation terminée

B-service : du statut En attente d'exécution au statut Exécution terminée.

Remarque : Pour plus d'informations sur les demandes de changements CA Service Desk Manager, consultez le manuel *Integration Guide*.

Définition des paramètres de configuration

Pour activer la [gestion discrète des demandes en attente d'action](#) (page 681), définissez les paramètres de configuration associés. Vous pouvez utiliser ces paramètres de configuration individuellement ; toutefois, ils sont plus efficaces lorsque vous les utilisez ensemble pour traiter les demandes.

Pour définir les paramètres de configuration :

1. Cliquez sur Générateur de services, Configuration de la gestion des demandes.
2. Définissez les paramètres suivants :

Autoriser la gestion discrète des options de service après

Spécifie le statut permettant aux gestionnaires de demandes (approbateurs et exécutants) de gérer *discrètement* les demandes en attente d'action (approbation, rejet ou exécution). Lorsque la demande atteint le statut spécifié, les gestionnaires de demandes peuvent discrètement (individuellement) approuver, rejeter ou exécuter chaque option de service dans chaque service de la demande.

En d'autres termes, vous pouvez utiliser ce paramètre pour spécifier que des actions en attente sont affectées au niveau de l'option de service, plutôt qu'au niveau du service.

Le paramètre spécifié s'applique à la demande *depuis* le statut de début spécifié *jusqu'à* la fin du cycle de vie de la demande.

Les valeurs valides sont Soumis, En attente d'exécution ou Terminé.

La valeur par défaut est En attente d'exécution, pour la rétrocompatibilité. Les fonctions du cycle de vie de la demande sont donc identiques à celles des versions antérieures, avant l'application de ce paramètre.

Reportez-vous à la section [Paramètres d'exemple et descriptions](#) (page 684).

Autoriser le cycle de vie discret de la demande après

Indique le statut ciblé pour les options de service individuelles dans un service et les services individuels dans une demande pour la progression vers des statuts avancés dans le cycle de vie de la demande indépendamment. Dans ce contexte, *indépendamment* signifie *sans* requérir ou attendre une autre option de service dans le même service ou un autre service dans la même demande pour progresser vers un autre statut.

Dès que la demande atteint le statut spécifié, les options de service que vous approuvez ou effectuez peuvent terminer le cycle de vie de la demande, même si d'autres options de service dans le même service n'ont fait l'objet d'aucune action.

De même, dès que la demande atteint le statut spécifié, les services approuvés ou exécutés peuvent terminer le cycle de vie de la demande, même si vous rejetez ou ne traitez pas les autres services dans la même demande.

Les valeurs valides sont Soumis, En attente d'exécution ou Terminé.

La valeur par défaut est Terminé pour la rétrocompatibilité. Les fonctions du cycle de vie de la demande sont donc identiques à celles des versions antérieures avant l'application de ce paramètre.

Le paramètre spécifié s'applique à la demande *depuis* le statut de début spécifié *jusqu'à* la fin du cycle de vie de la demande.

Reportez-vous à la section [Paramètres d'exemple et descriptions](#) (page 684).

Autoriser la gestion discrète pour le rejet

Indique la conséquence du rejet d'un service unique ou d'une option de service en plus d'autres services et options de service dans la même demande.

- Si ce paramètre est défini sur Oui, lorsque vous rejetez un service ou une option de service, les services ou les options de service restants peuvent progresser s'ils sont approuvés. D'autres services dans la même demande peuvent progresser dans le cycle de vie de demande s'ils sont approuvés. De la même manière, d'autres options de service dans le même service peuvent progresser dans le cycle de vie de la demande s'ils sont approuvés.
- Si ce paramètre est défini sur Non, lorsque vous rejetez un service ou une option de service, l'intégralité de la demande est rejetée. Tous les services dans la même demande sont rejetés et ne peuvent plus progresser dans le cycle de vie de la demande, même s'ils ont été antérieurement approuvés. De la même manière, toutes les options de services dans la même demande sont rejetées et ne peuvent plus progresser dans le cycle de vie de la demande, même si elles ont été antérieurement approuvées.

La valeur par défaut est Non pour la rétrocompatibilité. Les fonctions du cycle de vie de la demande sont donc identiques à celles des versions antérieures avant l'application de ce paramètre.

Rapports de niveau de service de demande

Plusieurs affichages de données de rapport et d'objets de données sous-jacents vous permettent de surveiller les niveaux de service de demande.

Affichage des données d'exécution de la demande

Ce rapport requiert une plage de dates et une unité business. Il affiche un tableau dans lequel chaque ligne correspond à une demande et les colonnes indiquent en jours, heures et minutes la durée d'approbation, d'exécution et d'achèvement de la demande. La plage de dates permet de limiter la liste aux demandes qui ont été créées sur la plage spécifiée. La valeur de l'unité business permet de limiter le rapport aux demandes d'un utilisateur ou d'un compte d'une unité business.

Un clic dans le champ ID de demande affiche un rapport Exécution d'élément de demande pour les options de service contenues dans la demande. Ce sous-rapport affiche en rouge toute durée supérieure à la durée de violation de l'option de service et en jaune toute durée supérieure à la durée d'avertissement de l'option de service.

Affichage des données de moyennes d'exécution d'élément de demande

Ce rapport demande une plage de dates et une unité business. Il affiche un tableau dans lequel chaque ligne correspond à une option de service et les colonnes indiquent en jours, heures et minutes la durée moyenne d'approbation, d'exécution et d'achèvement des demandes de cette option de service. La plage de dates permet de limiter la liste aux demandes qui ont été créées sur la plage spécifiée. La valeur de l'unité business permet de limiter le rapport aux demandes d'un utilisateur ou d'un compte d'une unité business. Ce rapport affiche en rouge toute durée pour laquelle la moyenne est supérieure à la durée de violation de l'option de service et en jaune toute durée pour laquelle la moyenne est supérieure à la durée d'avertissement de l'option de service.

Un clic dans le champ Option de service affiche un rapport Exécution d'élément de demande qui affiche toutes les demandes contenant l'option de service. Ce sous-rapport affiche en rouge toute durée supérieure à la durée de violation de l'option de service et en jaune toute durée supérieure à la durée d'avertissement de l'option de service.

Surveillance des niveaux de service de demande

Il est important de surveiller la vitesse à laquelle les demandes des options de service sont exécutées. Par défaut, trois phases importantes du cycle de vie de la demande peuvent être surveillées :

- **Approbation** : temps nécessaire au statut d'une option de service demandée pour passer de Soumis à Approbation accordée.
- **Exécution** : temps nécessaire au statut d'une option de service demandée pour passer d'Approbation accordée à Terminé.
- **Fin** : temps nécessaire au statut d'une option de service demandée pour passer de Soumis à Terminé.

Dans chaque option de service, les fournisseurs de services peuvent établir des seuils de violation et d'avertissement des accords sur les niveaux de service pour chaque phase.

Exemple :

L'option de service PC standard est utilisé dans cet exemple. A des fins d'illustration, le temps d'avertissement associé à la phase d'exécution est défini sur 5 jours et le temps de violation sur 7. Le fournisseur de services prévoit qu'une phase d'exécution doit être effectuée pour un PC standard (configuration, livraison et installation) sous 5 jours. Si le temps d'exécution dépasse 7 jours, une violation se produit.

Le paramètre de violation pour une option de service s'affiche dans le catalogue sous la forme du *temps estimé d'exécution* lorsqu'un utilisateur recherche des services. Dans cet exemple, le temps estimé d'exécution pour le PC standard est de 7 jours.

Remarque : Vous pouvez configurer des rapports pour surveiller d'autres phases des cycles de vie des demandes en modifiant la valeur STATUS_RANGES utilisée dans un objet de données de rapport.

Maintenance de fichiers avec plusieurs serveurs

Plusieurs fonctionnalités de CA Service Catalog utilisent des fichiers sur le système de fichiers Composant de catalogue. Si vous utilisez plusieurs serveurs Composant de catalogue, vous devrez assurer la synchronisation de ces fichiers sur tous les serveurs, afin d'éviter les erreurs.

Le tableau suivant identifie les fonctionnalités qui utilisent des fichiers sur le serveur Composant de catalogue et les dossiers dans lesquels ceux-ci se trouvent.

Fonctionnalité	Dossier
Pièces jointes	%USM_HOME%\view\documents

Images de CA Service Catalog	%USM_HOME%\FileStore\images\offerings
Documents	%USM_HOME%\view\documents
Formulaires de CA Service Catalog	%USM_HOME%\view\forms
Objets de données et affichages des données hors ligne	%USM_HOME%\reporting\offline

Approbation et rejet de demandes en attente d'action via un ordinateur de poche

Une fois que l'administrateur CA Service Catalog a fini de configurer CA Service Catalog pour l'approbation via un ordinateur de poche, les approbateurs peuvent approuver et rejeter des demandes via leurs ordinateurs de poche. Selon l'installation spécifiée par l'administrateur, vous pouvez éventuellement approuver ou rejeter un des éléments suivants ou tous dans chaque demande en attente d'action que vous recevez :

- Demandes entières
- Services individuels
- Options de service individuelles

Pour approuver et rejeter des demandes en attente d'action via un ordinateur de poche :

1. A l'aide de votre ordinateur de poche, ouvrez le courriel d'approbation de la demande dès réception.
2. Vérifiez les services et les options de service dans la demande, et les utilisateurs affectés. Approuvez ou rejetez la demande, les services ou les options de service qui vous sont affectés. Vous pouvez également afficher d'autres informations dans la demande.

Votre organisation peut [utiliser des politiques pour gérer des demandes](#) (page 593) et pour ordonner ainsi *qu'uniquement* les utilisateurs affectés par la politique (plutôt que tout autre utilisateur) approuvent ou rejettent des demandes, des services et des options de service. Dans ces cas, approuvez ou rejetez uniquement les services individuels et les options de service qui vous sont explicitement affectés, même si vous avez l'autorité de proxy pour [approuver ou rejeter les demandes en attente d'action d'autres utilisateurs](#) (page 776).

N'approuvez ou ne rejetez pas une demande complète en attente d'action, sauf si tous les services et toutes les options de service qu'elle contient vous sont explicitement affectés.

3. Cliquez sur le lien correspondant à l'action à modifier.

Selon la manière dont l'administrateur a défini le courriel d'approbation de la demande pour l'approbation via un ordinateur de poche, vous pouvez voir uniquement un sous-ensemble de ces options, par exemple, uniquement les options permettant d'approuver ou de rejeter des demandes entières ou uniquement les options permettant d'approuver ou de rejeter des options de service individuelles.

Approuver la demande sans autre vérification

Cette option approuve toutes les demandes en attente d'action *qui vous sont affectées*.

De plus, cette option approuve *toutes les autres* demandes en attente d'action restant pour la demande, si votre rôle vous permet de le faire, même si vous n'êtes pas le destinataire. Par exemple, si votre rôle est Administrateur Service Delivery (nommé spadmin par défaut), vous pouvez approuver toutes les demandes en attente d'actions pour toutes les demandes.

Approuver le service sans autre vérification

Cette option approuve le service mis en surbrillance dans la demande en attente d'action ; le service qui vous est affecté est mis en surbrillance dans le récapitulatif de la demande.

Approuver l'option de service sans autre vérification

Cette option approuve l'option de service mise en surbrillance dans la demande en attente d'action ; l'option de service qui vous est affectée est mise en surbrillance dans le récapitulatif de la demande.

Rejeter la demande sans autre vérification

Cette option rejette toutes les demandes en attente d'action *qui vous sont affectées*.

De plus, cette option rejette *toutes les autres* demandes en attente d'action restant pour la demande, si votre rôle vous permet de le faire, même si vous n'êtes pas le destinataire. Par exemple, si votre rôle est Administrateur Service Delivery (nommé spadmin par défaut), vous pouvez rejeter toutes les demandes en attente d'actions pour toutes les demandes.

Rejeter le service sans autre vérification

Cette option rejette le service mis en surbrillance dans la demande en attente d'action ; le service qui vous est affecté est mis en surbrillance dans le récapitulatif de la demande.

Rejeter l'option de service sans autre vérification

Cette option rejette l'option de service mise en surbrillance dans la demande en attente d'action ; l'option de service qui vous est affectée est mise en surbrillance dans le récapitulatif de la demande.

Vérifier les informations

Cette option affiche la page de connexion CA Service Catalog de manière à ce que vous puissiez vous connecter et vérifier les informations supplémentaires sur la demande pour vous aider à décider si vous souhaitez l'approuver ou la rejeter.

Si vous avez choisi de vous connecter à CA Service Catalog, effectuez les étapes restantes.

4. Quand vous y êtes invité, entrez votre ID d'utilisateur et votre mot de passe pour vous connecter à CA Service Catalog, le cas échéant, comme suit :

Si votre implémentation utilise l'[approbation directe par courriel](#) (page 704), vous n'êtes pas invité à ni obligé de vous connecter à CA Service Catalog pour terminer l'action.

- Si votre ID d'utilisateur est pré-rempli, entrez votre mot de passe.
- Si le courriel d'approbation est envoyé à un groupe d'utilisateurs ou à des utilisateurs individuels multiples, l'ID d'utilisateur n'est pas pré-rempli et vous devez entrer aussi bien votre ID d'utilisateur que votre mot de passe.

Si votre implémentation utilise l'approbation après connexion, chaque option vous invite et vous demande à vous connecter à CA Service Catalog. Une fois que vos informations d'identification sont validées, l'action est terminée et un message de confirmation s'affiche.

5. Procédez comme suit si vous avez besoin d'autres informations que celles que vous pouvez afficher à l'aide de l'ordinateur de poche, ou si vous ne pouvez pas remplir les champs d'un formulaire. Ces étapes s'appliquent également si vous ne pouvez pas approuver ou rejeter la demande pour une raison quelconque.

N'utilisez *pas* votre ordinateur de poche pour approuver ou rejeter une demande, un service ou une option de service posant des difficultés ou des problèmes, surtout pour les services qui incluent des formulaires à remplir. Au moment de la publication, les navigateurs de quelques ordinateurs de poche (notamment les plus anciens) affichent uniquement [des informations limitées](#) (page 702) sur la demande.

- a. Annulez votre action afin d'utiliser l'ordinateur de poche pour approuver ou rejeter tout service ou demande posant problème.
 - b. Connectez-vous à CA Service Catalog avec un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau.
 - c. Depuis cet ordinateur, vérifiez les détails de la demande complète et [approuvez ou rejetez](#) (page 773) l'option de service, le service ou la demande qui pose problème.
 - d. Le cas échéant, saisissez toute entrée requise sur des formulaires.
6. Le cas échéant, cliquez sur Déconnexion pour quitter CA Service Catalog depuis votre ordinateur de poche.

Approbation via un ordinateur de poche

Vous pouvez également utiliser un ordinateur de poche pour vérifier, approuver et rejeter des demandes.

Introduction et avantages

Lorsqu'ils voyagent, les administrateurs, les gestionnaires et d'autres personnes clés de la plupart des organisations utilisent un périphérique mobile appelé "*assistant numérique personnel*" (*ordinateur de poche*) pour communiquer à l'aide du téléphone et des courriels, ainsi que pour se connecter à internet en utilisant un navigateur Web à écran réduit spécial. De cette façon, ces employés continuent à s'occuper des processus métier même lorsqu'ils sont en dehors du bureau.

En tant qu'administrateur CA Service Catalog, vous pouvez également configurer votre implémentation CA Service Catalog et ses services pour permettre aux utilisateurs d'approuver et de rejeter les demandes à l'aide d'un ordinateur de poche. Ces utilisateurs reçoivent automatiquement une notification par courriel sur leur ordinateur de poche pour leur indiquer qu'une demande est en attente d'approbation (courriel d'approbation de la demande).

En fonction de la configuration appliquée pour l'approbation via un ordinateur de poche, les utilisateurs d'ordinateurs de poche peuvent également utiliser les liens que vous fournissez dans le courriel d'approbation de la demande pour effectuer au moins une des actions suivantes :

- Se connecter à CA Service Catalog, afficher les détails de la demande et approuver ou rejeter la demande
- Approuver ou rejeter la demande, le service ou l'option de service sans afficher ses informations

Les utilisateurs doivent entrer leurs informations d'identification manuellement

- Approuver ou rejeter la demande, le service ou l'option de service *sans* se connecter à CA Service Catalog ; cette action est l'[approbation directe par courriel](#) (page 704)

En utilisant les ordinateurs de poche de cette manière, ces employés continuent de s'occuper du cycle de vie des demandes de votre entreprise, même lorsqu'ils ne sont pas au bureau.

L'approbation et le rejet des demandes via un ordinateur de poche (*Approbation via un ordinateur de poche*) sont similaires au processus réalisé via un ordinateur portable ou de bureau. Toutefois, l'approbation via un ordinateur de poche nécessite quelque [travail d'installation](#) (page 699) supplémentaire et inclut quelques [restrictions](#) (page 702) dont il faut tenir compte, par rapport au processus traditionnel avec un ordinateur portable ou ordinateur fixe de bureau.

Procédure de configuration d'une approbation à l'aide d'un ordinateur de poche

L'activation de l'approbation via un ordinateur de poche permet aux administrateurs, aux gestionnaires et à d'autres personnes clés d'approuver et de rejeter les demandes depuis des endroits autres que le bureau traditionnel, par exemple pendant un voyage ou lorsqu'ils travaillent dans le bureau d'un client. L'approbation et le rejet des demandes en utilisant un ordinateur de poche (Approbation via un ordinateur de poche) sont similaires au processus réalisé sur un ordinateur portable ou de bureau. Toutefois, l'approbation via un ordinateur de poche requiert quelques configurations supplémentaires et implique quelques restrictions par rapport au processus traditionnel. Terminez ces tâches pour activer l'approbation via un ordinateur de poche.

1. Vérifiez que vous avez installé et configuré CA Service Catalog. Vérifiez notamment que vous avez configuré CA Service Catalog pour approuver des demandes à l'aide de CA Process Automation.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration de CA Service Catalog et l'utilisation de CA Process Automation pour approuver des demandes, consultez le manuel *Integration Guide*.

2. Vérifiez que CA Service Catalog prend en charge les dispositifs et les navigateurs mobiles que vous souhaitez utiliser pour l'approbation via un ordinateur de poche.

Vous pouvez approuver et rejeter des demandes en utilisant le navigateur Blackberry sur un Blackberry ou le navigateur Safari sur un iPhone. Les périphériques d'ordinateurs de poche requièrent la configuration système suivante :

- Le logiciel de messagerie doit prendre en charge le rendu HTML.
- Le navigateur doit prendre en charge des fonctionnalités JavaScript de base.

3. Configurez votre ordinateur de poche de manière à ce qu'il accepte des courriels de CA Service Catalog. Cette tâche s'applique à tous les utilisateurs, indépendamment de la méthode d'approbation via un ordinateur de poche (approbation directe par courriel ou approbation après connexion) choisie dans les étapes suivantes.

Pour plus de détails, consultez la documentation de votre ordinateur de poche.

4. [Définissez les paramètres de configuration de la gestion des demandes](#) (page 703) pour activer l'approbation via un ordinateur de poche.

Lorsque l'approbation via un ordinateur de poche est activée, les approbateurs reçoivent automatiquement des courriels d'approbation de la demande aussi bien sur leurs ordinateurs de bureau que sur des ordinateurs de poche, pour leur notifier qu'une demande est en attente d'approbation.

5. Vérifiez les [restrictions de l'approbation via un ordinateur de poche](#) (page 702).
6. Vérifiez l'[approbation directe par courriel](#) (page 704), y compris ses [conditions préalables](#) (page 707) et la [comparaison avec l'approbation après connexion](#) (page 706). Choisissez la méthode à utiliser pour approuver et rejeter des demandes à l'aide d'un ordinateur de poche. Il est recommandé d'utiliser l'une des deux méthodes, mais pas les deux.

7. Si vous décidez d'utiliser l'approbation directe par courriel, [configurez l'approbation directe par courriel](#) (page 705) de manière à satisfaire à vos besoins.

Si vous décidez d'utiliser l'approbation après connexion, ignorez les rubriques liées à la configuration de l'approbation directe par courriel.

8. Vérifiez et personnalisez le courriel d'approbation de la demande que vous utilisez.

Si vous avez déjà installé (ou mis à niveau) et configuré CA Service Catalog, vous avez déjà un courriel d'approbation de la demande existant auquel les approbateurs accèdent à travers des ordinateurs de bureau. CA Service Catalog utilise automatiquement ce courriel pour les ordinateurs de bureau et de poche. Lorsque vous activez l'approbation via un ordinateur de poche via une de ces méthodes (approbation directe par courriel ou approbation après connexion), vous vérifiez et personnalisez ce courriel pour atteindre les objectifs suivants :

- Configurer le texte et les liens du courriel pour activer l'approbation et le rejet via approbation suite à connexion (par défaut) ou via approbation directe par courriel
- Il est préférable de configurer le texte et les liens du courriel pour activer l'approbation et le rejet uniquement à *l'un* des niveaux suivants :
 - La demande entière uniquement (valeur par défaut)
 - Services individuels - Cette option s'applique uniquement lorsque vous utilisez l'action Informer l'approbateur pour envoyer le courriel d'approbation de la demande.
 - Options de service individuelles - Cette option s'applique uniquement lorsque les *deux* éléments suivants sont définis sur True : vous utilisez l'action Informer l'approbateur pour envoyer le courriel d'approbation de la demande et vous utilisez un cycle de vie discret de la demande avec l'approbation définie au niveau de l'option de service ([Autoriser la gestion discrète des options de service après=Soumis](#) (page 691)).

Dans le cas contraire, les approbateurs ne *peuvent pas* approuver et rejeter des options de service individuelles, même si vous configurez votre courriel d'approbation de la demande pour prendre en charge cette fonctionnalité.
- Assurez-vous que le courriel est convivial sur tous les dispositifs, y compris les ordinateurs de poche.

Pour atteindre ces objectifs, effectuez *une* des actions suivantes, en fonction de celle qui est applicable à votre implémentation :

- [Personnalisez votre action Informer l'approbateur de manière à prendre en charge l'approbation via un ordinateur de poche](#) (page 709) en configurant le courriel d'approbation de la demande envoyé par cette action
- Personnalisez votre définition de processus USM_Approval de manière à prendre en charge l'approbation via un ordinateur de poche en configurant le courriel d'approbation de la demande envoyé par cette définition de processus

Par défaut, CA Service Catalog envoie le courriel d'approbation de demande automatiquement aux approbateurs dès qu'un utilisateur soumet une demande pour l'approbation. Lorsque vous activez l'approbation via un ordinateur de poche, les approbateurs utilisant aussi bien des ordinateurs de bureau (ordinateurs portables et ordinateurs de bureau) et des ordinateurs de poche reçoivent *presque* la même version du courriel.

Vous pouvez également personnaliser le contenu de ce courriel à tout moment, même si vous n'utilisez pas l'approbation via un ordinateur de poche. Si vous utilisez l'approbation PDA, vous pouvez également vérifier, modifier et tester le courriel avec des demandes réelles pour vérifier qu'il s'adapte à toutes les unités, y compris aux ordinateurs de poche.

9. Vous pouvez [personnaliser le fichier de profil de courriel de la demande](#) (page 720) pour contrôler le niveau de détail des informations affichées dans le cliché de la demande.

Le cliché de la demande est un récapitulatif facultatif des détails de la demande qui s'affiche en bas du courriel d'approbation de la demande. Si vous ne souhaitez pas inclure de cliché de demande ou si vous ne voulez pas le personnaliser, vous pouvez ignorer cette étape.

10. Connectez-vous à CA Service Catalog depuis un ordinateur de bureau et changez votre mot de passe par défaut si vous ne l'avez pas encore fait. Le mot de passe par défaut est fourni au moment de l'installation ou lorsqu'un administrateur a créé ou importé votre ID d'utilisateur.

Cette étape est une condition préalable pour tous les utilisateurs qui envisagent d'approuver et de rejeter des demandes via un ordinateur de poche.

11. Analysez les méthodes d'[approbation et de rejet des demandes via un ordinateur de poche](#). (page 695) Partagez ces informations avec les utilisateurs concernés.

Restrictions possibles liées à l'approbation via un ordinateur de poche

Les organisations doivent être conscientes de ces restrictions éventuelles lorsqu'elles utilisent des ordinateurs de poche. En cas de problème lié à l'une de ses restrictions, votre organisation devra établir une méthode de gestion et en informer les administrateurs et utilisateurs. Ces restrictions risquent avant tout d'affecter les ordinateurs de poche dotés d'anciennes versions de navigateurs.

- Les approbateurs par ordinateurs de poche risquent de ne pas pouvoir ajouter des commentaires et des pièces jointes à la demande lorsqu'ils approuvent ou rejettent des demandes.
- Le rendu des formulaires risque d'être incomplet dans ces navigateurs. Par conséquent, les restrictions suivantes peuvent exister lorsque les utilisateurs (y compris des approbateurs) accèdent à un formulaire dans une demande via un ordinateur de poche. Par conséquent, pour la prise en charge complète de formulaires dans une demande, vous devrez peut-être accéder à la demande en vous connectant à CA Service Catalog depuis un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau.
 - Les utilisateurs d'ordinateurs de poche peuvent parfois *afficher* la plupart des informations présentes sur les formulaires mais *ne pas* réussir à entrer des informations, même pour des champs requis. Sur un ordinateur de bureau, la tentative d'approuver ou de rejeter une demande échoue si l'approbateur ne remplit pas les champs requis. Par contre, sur un ordinateur de poche, la tentative d'approbation ou de rejet d'une demande peut aboutir *même lorsque* l'approbateur ne remplit pas les champs requis.

Important : Lorsqu'ils ne peuvent pas introduire d'informations dans les champs de formulaire, indiquez aux approbateurs d'approuver ou de rejeter un service à l'aide d'un ordinateur de bureau (PC ou ordinateur portable), *non* d'un ordinateur de poche.
 - Tout champ masqué sur les formulaires peut s'afficher comme visible (*non* masqué). Par conséquent, en tant qu'administrateur, vérifiez que toutes les informations incluses dans des champs masqués peuvent convenir être affichés par des approbateurs ou d'autres utilisateurs pouvant accéder à la demande en utilisant un ordinateur de poche. Dans le cas contraire, supprimez les champs masqués des formulaires.
 - Les zones de texte et de sélection (à sélection unique) s'affichent et fonctionnent généralement aussi bien sur les ordinateurs de poche que sur les ordinateurs de bureau. Toutefois, d'autres [éléments de formulaire](#) (page 297) (comme les groupes de boutons radio, les définitions de champ et les champs de recherche), plutôt que d'afficher l'attribut d'*étiquette*, peuvent afficher d'autres données, notamment des ID uniques, des étiquettes de mappage ou une combinaison de ces données.

Par conséquent, si en tant qu'administrateur vous utilisez ces éléments sur des formulaires, vérifiez que tous les utilisateurs comprennent bien la signification des informations associées figurant dans le courriel de la demande sur les ordinateurs de poche.

Définissez les paramètres de configuration de la gestion des demandes

La définition des paramètres de configuration de la gestion des demandes est une tâche requise pour activer l'approbation via un ordinateur de poche.

Pour définir les paramètres de configuration de la gestion des demandes

1. Cliquez sur Générateur de services, Configuration de la gestion des demandes.
2. Définissez le paramètre suivant :

Prise en charge des ordinateurs de poche : Activation

Spécifiez Oui pour activer la prise en charge des ordinateurs de poche ou Non pour la désactiver.

Lorsque vous spécifiez Oui, les utilisateurs d'ordinateur de poche peuvent cliquer sur les liens fournis dans des courriels d'approbation de la demande activés pour les ordinateurs de poche afin d'accéder aux demandes et de les approuver ou les rejeter.

Si vous spécifiez Oui, un message peut s'afficher pour vous avertir que la prise en charge des formulaires est limitée lorsque vous activez l'approbation via un ordinateur de poche. Vérifiez les [restrictions de l'approbation via un ordinateur de poche](#) (page 702) et répondez à l'invite pour poursuivre ou pour annuler.

Lorsque vous spécifiez Non, les liens permettant d'accéder aux demandes et de les approuver ou les rejeter ne s'affichent *pas* dans les courriels d'approbation de la demande que les utilisateurs d'ordinateur de poche reçoivent. L'absence de ces liens amène implicitement les utilisateurs d'ordinateur de poche à utiliser un ordinateur de bureau pour afficher, approuver et rejeter des demandes.

3. Cliquez sur Enregistrer.

Approbation directe par courriel

Vous pouvez également configurer l'approbation directement à travers des processus de courriel dans votre système pour que les destinataires de demandes en attente d'action approuvent ou rejettent les services demandés et les options de service directement dans le courriel. Les destinataires approuvent ou rejettent ces demandes en répondant directement à un courriel depuis le système de catalogues, sans se connecter à CA Service Catalog.

Le fait d'utiliser une méthode d'approbation par courriel aussi directe élimine les dépendances de réseau et géographiques requises pour se connecter à CA Service Catalog afin d'approuver et de rejeter des demandes de façon sûre. Toutefois, les dépendances de réseau et géographiques requises pour l'exécution du courriel électronique s'appliquent tout de même.

Pour simplifier la référence, cette rubrique et celles qui y sont associées utilisent ces termes :

- Approbation via un ordinateur de poche - pour permettre à des utilisateurs d'approuver et de rejeter des demandes en utilisant un ordinateur de poche, en se connectant ou non à CA Service Catalog.
- Approbation directe par courriel - pour approuver des demandes directement dans un courriel généré par le système de catalogues sans se connecter à CA Service Catalog. Les utilisateurs approuvent et exécutent des demandes en cliquant sur le lien Approuver ou Rejeter dans le courriel.
- Approbation après connexion - pour approuver des demandes en se connectant à CA Service Catalog, en utilisant un courriel généré par le système de catalogues. Les utilisateurs approuvent ou rejettent des demandes en se connectant à CA Service Catalog, en affichant leurs propres demandes en attente d'action et en agissant sur elles.

Remarque : Vous pouvez également implémenter *les deux* méthodes. Pour une efficacité maximale de traitement des demandes (y compris à des fins de maintenance et de dépannage), nous vous recommandons d'utiliser uniquement l'une de ces méthodes d'approbation.

Que l'approbation directe par courriel soit utilisée ou non, CA Service Catalog enregistre l'historique d'audit, par exemple quel utilisateur a mis à jour les statuts d'une demande, le service, ou l'option de service.

Soyez particulièrement attentif lors de la transmission de courriels via l'approbation par courriel directe, tel qu'indiqué dans le [processus d'installation](#) (page 705) pour l'approbation par courriel directe.

Comment configurer l'approbation directe par courriel

Important : Cette rubrique et les thèmes associés s'appliquent *uniquement* si vous utilisez l'[approbation par courriel directe](#) (page 705) (*non* l'approbation après connexion) comme méthode d'approbation via un ordinateur de poche. Si vous utilisez l'approbation après connexion, cette rubrique et les thèmes associés ne s'appliquent *pas*.

Pour configurer l'approbation directe par courriel, suivez ce processus :

1. [Consultez la comparaison de l'approbation directe par courriel et de l'approbation après connexion](#) (page 706) et assurez-vous que vous souhaitez utiliser l'approbation directe par courriel.
2. Remplissez les [conditions préalables](#) (page 707).
3. Effectuez une des tâches suivantes, en fonction de celle qui est applicable à votre implémentation :
 - [Personnalisez le courriel d'approbation de la demande envoyé par l'action Notifier l'approbateur pour prendre en charge l'approbation directe par courriel](#) (page 716)
 - Personnalisez le courriel d'approbation de la demande envoyé par la définition de processus USM_Approval pour prendre en charge l'approbation directe par courriel
4. Testez l'implémentation pour vérifier que les approbations et les refus sont reçus et traités par le système de catalogues comme prévu :
 - a. Vérifiez que les demandes approuvées en utilisant l'approbation directe par courriel passent au statut Approuvé du cycle de vie de la demande, par défaut 800.
 - b. Vérifiez que les demandes refusées en utilisant l'approbation directe par courriel passent au statut Rejeté du cycle de vie de la demande, par défaut 600.
 - c. Si vous avez activé l'approbation par services individuels et options de service, vérifiez que les actions d'approbation et de refus se produisent comme configuré et comme prévu.

- Indiquez à tous les approbateurs de veiller à ne *pas* transmettre manuellement ou automatiquement ou de ne pas déléguer automatiquement des courriels d'approbation de la demande à des utilisateurs non autorisés. Cette précaution s'applique particulièrement aux dirigeants d'entreprises qui vont en vacances et configurent leur programme de messagerie de manière à définir des délégués de courriel ou de transmettre automatiquement leurs courriels. Si elle n'est pas appliquée, des utilisateurs non autorisés pourraient afficher des détails de la demande, qui peuvent être confidentiels. Si vous n'êtes pas en mesure de configurer votre logiciel de messagerie de cette manière, envisagez de désactiver temporairement l'approbation directe par courriel pendant que vous travaillez trouvez moyen de résoudre tout problème associé à cette opération.

Lorsque vous utilisez l'approbation directe par courriel, le système de catalogues maintient la sécurité comme suit : si le destinataire du courriel transmet le courriel, les liens d'approbation directs ne fonctionnent pour aucun utilisateur qui reçoit le courriel envoyé, sauf si cet utilisateur a aussi une adresse électronique valide spécifiée dans son [profil d'utilisateur](#) (page 122) et un [rôle](#) (page 133) dans CA Service Catalog l'autorisant à approuver ou à rejeter cette demande, ce service ou cette option de service.

Comparaison de l'approbation directe par courriel et de l'approbation après connexion

La table suivante récapitule une comparaison de l'[approbation par courriel directe](#) (page 705) et de l'approbation après connexion.

	Approbation directe par courriel	Approbation après connexion
IMAP requis	Oui	Non
Dépendance de réseau	Accès à la messagerie uniquement	Accès à la messagerie et à CA Service Catalog
Prise en charge des statuts personnalisés pour les demandes	*Oui	*Oui
Prise en charge de l'approbation et du rejet des services individuels	**Oui	**Oui
Prise en charge de l'approbation et du rejet d'options de service individuelles	**Oui	**Oui
Applicable aux ordinateurs de poche	Oui	Oui

*Vous devez personnaliser le courriel d'approbation de la demande afin de pouvoir utiliser les statuts personnalisés. Ce courriel est [envoyé par l'action Informer l'approbateur](#) (page 713) ou envoyé par la définition de processus USM_Approval, en fonction de celle qui est applicable à votre implémentation.

**Vous pouvez personnaliser le courriel d'approbation de la demande pour la prise en charge de l'approbation et du rejet de services individuels, si le courriel d'approbation de la demande est [envoyé par l'action Informer l'approbateur](#) (page 713). En outre, vous pouvez personnaliser le courriel d'approbation de la demande pour la prise en charge de l'approbation et du rejet d'options de service individuelles, si les *deux* conditions suivantes sont remplies :

- Le courriel d'approbation de la demande est envoyé par l'action Notifier l'approbateur.
- Vous utilisez un cycle de vie discret de la demande avec l'approbation définie au niveau d'option de service ([Autoriser la gestion discrète des options de service après=Soumis](#)). (page 691)

Conditions préalables

Ces conditions sont requises pour configurer et utiliser l'approbation directe par courriel.

Conditions préalables

1. Vérifiez que votre serveur de messagerie électronique remplit ces conditions préalables :
 - Votre serveur de messagerie doit prendre en charge le protocole IMAP. CA Service Catalog fournit un exemple de processus d'approbation CA Process Automation afin d'utiliser le protocole IMAP pour l'approbation directe par courriel. Cet exemple de processus d'approbation requiert la configuration d'un compte de messagerie qui sera utilisé pour l'envoi des réponses de l'utilisateur aux demandes en attente d'action pour l'approbation.

Pour plus d'informations sur les paramètres de configuration IMAP que vous devez utiliser, consultez la documentation CA Process Automation.
 - Votre serveur de messagerie doit être en mesure de traiter efficacement le volume de courriels supplémentaire généré par votre utilisation de l'approbation directe par courriel.
 - Votre serveur de messagerie doit disposer du compte de messagerie utilisé par l'approbation directe par courriel ; créez un compte, si nécessaire.

2. Configurez CA Process Automation de manière à ce qu'il prenne en charge la configuration IMAP. Cette configuration est définie dans les Propriétés du déclencheur de courriel du navigateur de configuration dans le client CA Process Automation. Dans ces propriétés, procédez comme suit :
 - Dans le champ de gestionnaire de processus par défaut, entrez la valeur littérale suivante : /CA SLCM/EmailApproval.
 - Dans le champ Nom d'utilisateur, entrez le compte de messagerie (par exemple, l'adresse du compte) utilisé par l'approbation directe par courriel (créée précédemment dans cette rubrique).

Enregistrez cette valeur pour l'utiliser plus tard.

Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de CA Process Automation, consultez la documentation CA Process Automation. Les médias d'installation et la documentation CA Process Automation sont fournis avec les médias d'installation CA Service Catalog.

3. Chargez tout le contenu de CA Process Automation si vous ne l'avez pas encore fait.

Remarque : Pour plus d'informations sur le chargement de ce contenu, consultez le manuel *Integration Guide*.

Lorsque ce contenu est chargé, tous les processus sont activés.

4. Si vous utilisez l'action Informer l'approbateur - Approbation par courriel (ou une version personnalisée de cette action) pour les demandes d'approbation, définissez votre adresse d'envoi de l'*une des deux manières* ci-dessous ; dans le cas contraire, ignorez cette étape.

Définissez cette adresse de manière à ce qu'elle soit identique à celle spécifiée pour le champ Nom d'utilisateur des propriétés de déclencheur de courriel pour CA Process Automation ; vous avez enregistré cette valeur lors d'une étape précédente.

- Si vous souhaitez que votre adresse électronique de notification de demande soit la *même* que l'adresse d'approbation par courriel, cliquez sur Générateur de services, Configuration, Configuration de la gestion des demandes et vérifiez la valeur des paramètres Courriel de demande : adresse de l'expéditeur.
- Si vous souhaitez que votre adresse de courriel de notification de demande soit *différente* de votre adresse d'approbation par courriel, cliquez sur Administration, Outils, Événements-Règles-Actions, ouvrez l'événement Modification de la demande d'une action en attente et ouvrez la règle Lorsque le statut est En attente d'approbation.

Vérifiez que la règle et son action d'approbation Informer l'approbateur - Approbation par courriel.

Lors de cette action, l'option Adresse électronique de l'expéditeur spécifie l'adresse d'envoi du courriel.

5. Vérifiez que le système de catalogues n'envoie pas de notifications par courriel doubles lors de la soumission, de l'approbation, de l'exécution et de l'achèvement des demandes.
6. Vérifiez que tous les approbateurs du système de catalogues ont une adresse électronique valide spécifiée dans leurs [profils d'utilisateur](#) (page 122). Si nécessaire, [modifiez l'utilisateur](#) (page 130) pour ajouter l'adresse électronique.

Personnalisation de l'action Informer l'approbateur pour la prise en charge de l'approbation à l'aide d'un ordinateur de poche

Si vous utilisez CA Process Automation pour approuver des demandes CA Service Catalog, vous utilisez généralement l'action Informer l'approbateur (ou une version personnalisée de cette action) pour envoyer des courriels d'approbation de la demande, comme expliqué dans cette rubrique.

Pour vérifier et personnaliser votre action Informer l'approbateur pour prendre en charge l'approbation via un ordinateur de poche

1. Sélectionnez Administration, Outils, Événements-Règles-Actions.
Les événements s'affichent.
2. Cliquez sur l'événement de modification de l'action de la demande en attente.
Les règles de cet événement s'affichent.
3. Cliquez sur la règle appelée Lorsque le statut est En attente d'approbation (ou votre version personnalisée de cet élément) et vérifiez qu'elle est activée.
4. Cliquez sur l'action d'approbation Informer l'approbateur - Approbation par courriel (ou une version personnalisée de cette action) et vérifiez qu'elle est activée.
5. Cliquez sur le bouton Modifier de cette action. Vérifiez les spécifications, particulièrement pour les champs requis et le texte dans le champ Message. Notez en particulier les mises à jour suivantes pour prendre en charge l'approbation via un ordinateur de poche :

Ce texte est utilisé pour construire le courriel d'approbation de demande et est divisé en deux sections séparées par le marqueur `$is_pda_enabled=$pda_enabled$$`.

Si l'approbation via un ordinateur de poche *n'est pas activée* dans les [paramètres de configuration de la gestion des demandes](#) (page 703), le système de catalogues utilise le texte *devant* le marqueur `$is_pda_enabled=$pda_enabled$$` pour créer le courriel d'approbation de demande. Un message similaire au message suivant apparaît :

```
Au moins un élément de la demande $request_name$ ($request_id$) pour
$req_for_user_id$ pour le service $offering_name$ a été soumis à votre file
d'attente d'approbation. Pour réviser cette demande, cliquez <a
href='$REQUEST_APPROVE_DETAILS$'>ici</a></br>
```

Si l'approbation via un ordinateurs de poche *est activée* dans les paramètres de configuration de la gestion des demandes, le système de catalogues utilise le texte *après* le marqueur `$is_pda_enabled=$pda_enabled$$` pour créer le courriel d'approbation de demande. Par défaut, un texte similaire au suivant apparaît :

Au moins un élément de la demande `$request_name$` (`$request_id$`) a été soumis à votre file d'attente d'approbation. Le récapitulatif de la demande est inclus dans ce courriel.

 Cliquez sur le lien ci-dessous pour effectuer l'action d'approbation de la demande.

 Approuver la demande sans autre vérification

 Rejeter la demande sans autre vérification

 Vérifier les informations de la demande dans le CA Service Catalog ; vous pouvez ensuite approuver ou rejeter certains ou tous les éléments demandés.

 Veuillez attendre le message de confirmation de votre navigateur après avoir effectué l'action d'approbation.

Lors de l'exécution, les paramètres par défaut de ce texte sont interprétés comme suit :

\$_REQUEST_APPROVE_DETAILS\$

Fournit le lien des détails lorsque la prise en charge des ordinateurs de poche n'est *pas* activée pour l'unité business dans laquelle la demande est créée et soumise. Lorsque l'approbateur reçoit le courriel et qu'il clique sur ce lien, l'interface de la demande s'ouvre et les informations détaillées apparaissent.

\$_UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|800|R\$

Fournit le lien sur lequel l'approbateur doit cliquer pour approuver l'intégralité de la demande.

\$_UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|600|R\$

Fournit le lien sur lequel l'approbateur doit cliquer pour rejeter l'intégralité de la demande.

Ces liens activent l'approbation après connexion permettant d'approuver et de rejeter des demandes entières *uniquement*. Ce sont les liens par défaut.

Important : Les valeurs de statut 800 et 600 sont les valeurs par défaut pour Approuvé et Rejeté, respectivement. Si vous utilisez des valeurs de statut personnalisées pour Approuvé et Rejeté, remplacez les valeurs par défaut par vos valeurs personnalisées dans ces liens, tel qu'expliqué plus tard dans cette procédure.

6. Si vous *utilisez* déjà une version personnalisée de l'option Informer l'approbateur - Approbation par courriel, procédez comme suit. Dans le cas contraire, ignorez cette étape et reprenez à l'étape suivante :
 - a. Copiez les mises à jour de la version prédéfinie dans votre version personnalisée, en particulier les mises à jour du texte de la section Message décrit dans les étapes précédentes.

Prenez note de toutes les personnalisations que vous avez effectuées précédemment, et faites-les de nouveau texte, le cas échéant.
 - b. Vérifiez que le paramètre du champ Inclure le détail de la demande est défini sur Oui.
 - c. Ignorez l'étape suivante et reprenez à l'étape 8.

Important : Lorsque vous copiez et modifiez le texte de la version prédéfinie dans votre version personnalisée, *ne supprimez aucun* des paramètres décrits précédemment.

7. Si vous *n'utilisez pas* déjà une version personnalisée de l'option Informer l'approbateur - Approbation par courriel, procédez comme suit. Dans le cas contraire, ignorez cette étape et reprenez à l'étape suivante : Cliquez sur Copie pour copier et modifier l'action, de manière à pouvoir commencer à utiliser une version personnalisée.

Lorsque vous y êtes invité, spécifiez un nom significatif pour la nouvelle action, par exemple Informer l'approbateur - Approbation par courriel -- version de BU personnalisée.

Vous devez copier et modifier l'action pour prendre en charge l'approbation via un ordinateur de poche, car les versions prédéfinies de toutes les actions permettent uniquement des modifications très limitées.

Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous au champ Courriel de demande disponible lorsque vous [ajoutez une action de règle](#) (page 41).

Tenez compte des points suivants :

- Dans le texte personnalisé du champ Message, incluez tous les paramètres (décrits dans les étapes précédentes) du texte prédéfini.
- Pour obtenir les meilleurs résultats, vérifiez que le texte du champ Message est clair, aussi bien sur des ordinateurs de bureau que sur des ordinateurs de poche, car il apparaîtra au début du processus d'approbation de demande.
- Vérifiez le paramètre du champ Inclure le détail de la demande. Si vous spécifiez Oui, le système de catalogues crée un récapitulatif HTML de la demande et l'inclut dans le courriel d'approbation de la demande. Si vous spécifiez Non, le courriel d'approbation de la demande n'inclut pas ce récapitulatif.

Nous vous recommandons de spécifier Oui.

- Pour utiliser le caractère '\$' dans le corps du message, utilisez la barre oblique inversée (\) comme caractère d'échappement, comme suit : \\$.
 - *Ne supprimez aucun* des paramètres décrits précédemment.
8. Sélectionnez la version prédéfinie de l'option Informer l'approbateur - Approbation par courriel, puis cliquez sur Désactiver pour la désactiver (si elle est activée).
- Important :** Il est très important de désactiver la version prédéfinie de l'action pour éviter la reproduction et les conflits potentiels avec la version personnalisée.
9. Procédez comme suit, selon la méthode d'approbation via un ordinateur de poche que vous voulez utiliser :
- [Personnalisez le courriel d'approbation de la demande envoyé par l'action Informer l'approbateur pour utiliser l'approbation après connexion](#) (page 713)
 - [Personnalisez le courriel d'approbation de la demande envoyé par l'action Informer l'approbateur pour utiliser l'approbation directe par courriel](#) (page 716)

Personnalisez le courriel d'approbation de la demande envoyé par l'action Informer l'approbateur pour utiliser l'approbation après connexion

La configuration de la méthode d'approbation via un ordinateur de poche est une tâche requise dans le processus de [configuration de l'approbation via un ordinateur de poche](#) (page 699). Dans le cadre de ce processus, réalisez les étapes initiales pour [personnaliser l'action de notification de l'approbateur pour la prise en charge l'approbation via un ordinateur de poche](#) (page 709). Puis, configurez l'implémentation de l'approbation via un ordinateur de poche pour utiliser l'approbation après connexion, tel qu'indiqué dans cette rubrique.

Pour personnaliser le courriel d'approbation de la demande envoyé par l'action Informer l'approbateur pour utiliser l'approbation après connexion

1. Procédez comme suit pour configurer le courriel d'approbation de la demande pour inclure des liens afin d'approuver et de rejeter des services individuels ;
 - a. Pour l'approbation et le rejet de demandes complètes, nous vous recommandons de *remplacer* les liens par défaut uniquement par les liens suivants :

\$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|800|S\$

Fournit le lien sur lequel clique l'approbateur pour approuver un service individuel.

\$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|600|S\$

Fournit le lien sur lequel clique l'approbateur pour rejeter un service individuel.

Lors de l'ajout de lignes, utilisez le même format et les mêmes caractères de contrôle que le reste du courriel, de sorte que l'apparence soit cohérente, par exemple :

```
<br> <a href='$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|800|S$'>Approuver le service</a>
sans autre vérification<br>
```

Pour faciliter l'utilisation des approbateurs, il est recommandé de *remplacer* les liens d'approbation existants par les nouveaux liens, plutôt que d'*ajouter* les nouveaux liens aux liens existants. Pour une utilisation plus conviviale, incluez dans votre courriel d'approbation de la demande les liens d'approbation et de rejet *uniquement pour l'un* des éléments suivants :

- La demande complète
- Des services individuels dans la demande
- Des options de service individuelles dans les services de la demande

Vous pouvez également spécifier des combinaisons de ces liens dans le courriel. Toutefois, les approbateurs peuvent être confus par les options se chevauchant dans le texte.

Important : Les valeurs de statut 800 et 600 sont les valeurs par défaut pour Approuvé et Rejeté, respectivement. Si vous utilisez des valeurs de statut personnalisées pour Approuvé et Rejeté, remplacez les valeurs par défaut par vos valeurs personnalisées dans ces liens, tel qu'expliqué plus tard dans cette procédure.

- a. Mettez à jour le texte descriptif *au-dessus de* chaque nouveau lien pour correspondre au changement dans le lien.

Par exemple, mettez à jour le texte au-dessus du lien d'approbation de manière à ce qu'il soit semblable à : "Cliquez sur le lien pour approuver le *service...*"

Le courriel d'approbation de la demande qui en dérive et que les utilisateurs reçoivent contient un service en surbrillance qu'ils doivent approuver ou rejeter. Si une demande inclut plusieurs services, les utilisateurs reçoivent un courriel d'approbation de la demande pour tous les services qu'ils doivent approuver ou rejeter.

2. Procédez comme suit pour configurer le courriel d'approbation de la demande de manière à inclure des liens afin d'approuver et de rejeter des services individuels ; dans le cas contraire, ignorez cette étape.
 - a. Vérifiez que vous utilisez un cycle de vie discret de la demande et que l'approbation est définie au niveau d'option de service ([Autoriser le traitement discret des options de service après :Soumis](#)). (page 691) Dans le cas contraire, les approuvateurs ne *peuvent pas* approuver et rejeter des options de service individuelles, même si vous configurez votre courriel d'approbation de la demande pour prendre en charge cette fonctionnalité.

- b. Pour l'approbation et le rejet de demandes complètes, nous vous recommandons de *remplacer* les liens par défaut *uniquement* par les liens suivants :

\$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|800|SO\$

Fournit le lien sur lequel clique l'approbateur pour approuver une option de service individuelle.

\$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|600|SO\$

Fournit le lien sur lequel clique l'approbateur pour rejeter une option de service individuelle.

Lors de l'ajout de lignes, utilisez le même format et les mêmes caractères de contrôle que le reste du courriel, de sorte que l'apparence soit cohérente, par exemple :

```
<br> <a href='$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|800|S$'>Approuver l'option de
service</a> sans autre vérification<br>
```

Pour faciliter l'utilisation des approbateurs, il est recommandé de *remplacer* les liens d'approbation existants par les nouveaux liens, plutôt que d'*ajouter* les nouveaux liens aux liens existants. Pour une utilisation plus conviviale, incluez dans votre courriel d'approbation de la demande les liens d'approbation et de rejet *uniquement pour l'un* des éléments suivants :

- La demande complète
- Des services individuels dans la demande
- Des options de service individuelles dans les services de la demande

Vous pouvez également spécifier des combinaisons de ces liens dans le courriel. Toutefois, les approbateurs peuvent être confus par les options se chevauchant dans le texte.

Important : Les valeurs de statut 800 et 600 sont les valeurs par défaut pour Approuvé et Rejeté, respectivement. Si vous utilisez des valeurs de statut personnalisées pour Approuvé et Rejeté, remplacez les valeurs par défaut par vos valeurs personnalisées dans ces liens, tel qu'expliqué plus tard dans cette procédure.

- a. Mettez à jour le texte descriptif *au-dessus de* chaque nouveau lien pour correspondre au changement dans le lien.

Par exemple, mettez à jour le texte au-dessus du lien d'approbation de manière à ce qu'il soit semblable à : "Cliquez sur le lien pour approuver l'option de *service* suivante..."

Le courriel d'approbation de la demande qui en dérive et que les utilisateurs reçoivent contient une option de service en surbrillance qu'ils doivent approuver ou rejeter. Si une demande inclut au moins un service avec des options de service multiples, les utilisateurs reçoivent un courriel d'approbation de la demande pour toutes les options de service qu'ils doivent approuver ou rejeter.

3. Ignorez cette étape si votre organisation utilise les valeurs de statut par défaut : 800 pour Approuvé et 600 pour Rejeté.

Si votre organisation utilise des valeurs de statut personnalisées à la place, mettez à jour les valeurs de statut dans tous les liens du courriel d'approbation de la demande de manière à ce qu'elles correspondent à vos valeurs personnalisées Approuvé et Rejeté, telles que définies dans votre fichier requestshared.xml.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'affichage et la modification du fichier requestshared.xml, consultez le manuel *Implementation Guide*. La plage des valeurs de statut personnalisées pour Approuvé est 800-999 ; pour Rejeté, 600-799.

Vous avez vérifié et personnalisé le courriel d'approbation de la demande dans votre version personnalisée de l'action Informer l'approbateur - Approbation par courriel.

Personnalisez le courriel d'approbation de la demande envoyé par l'action Informer l'approbateur pour utiliser l'approbation directe par courriel

La configuration de la méthode d'approbation via un ordinateur de poche est une tâche requise dans le processus de [configuration de l'approbation via un ordinateur de poche](#) (page 699). Après avoir effectué les étapes initiales afin de [personnaliser votre action Informer l'approbateur pour prendre en charge l'approbation via un ordinateur de poche](#) (page 709), continuez ici pour configurer votre implémentation de l'approbation via un ordinateur de poche et utiliser l'approbation directe par courriel.

1. Procédez comme suit pour configurer le courriel d'approbation de la demande de manière à ce qu'il inclue des liens permettant d'approuver et de rejeter des demandes entières en utilisant l'approbation directe par courriel ; dans le cas contraire, ignorez cette étape.

Remplacez les liens d'approbation et de rejet par défaut par les liens suivants, qui spécifient l'approbation directe par courriel plutôt que l'approbation après connexion :

\$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|800|R|Subject|Body|\$

Fournit le lien sur lequel l'approbateur doit cliquer pour approuver l'intégralité de la demande.

\$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|600|R|Subject|Body|\$

Fournit le lien sur lequel l'approbateur doit cliquer pour rejeter l'intégralité de la demande.

Important : Les valeurs de statut 800 et 600 sont les valeurs par défaut pour Approuvé et Rejeté, respectivement. Si vous utilisez des valeurs de statut personnalisées pour Approuvé et Rejeté, remplacez les valeurs par défaut par vos valeurs personnalisées dans ces liens, tel qu'expliqué plus tard dans cette procédure.

2. Procédez comme suit pour configurer le courriel d'approbation de la demande pour inclure des liens afin d'approuver et de rejeter des services individuels ; dans le cas contraire, ignorez cette étape.

- a. Il est recommandé de *remplacer* les liens pour approuver et rejeter des demandes entières uniquement par les liens suivants :

\$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|800|S|Subject|Body|\$

Fournit le lien sur lequel clique l'approbateur pour approuver un service individuel.

\$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|600|S|Subject|Body|\$

Fournit le lien sur lequel clique l'approbateur pour rejeter un service individuel.

Lors de l'ajout de lignes, utilisez le même format et les mêmes caractères de contrôle que le reste du courriel, de sorte que l'apparence soit cohérente, par exemple :

```
<br> <a href=' $UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|600|S|Subject|Body|$ ' >Approuver le service</a> sans autre vérification<br>
```

Pour faciliter l'utilisation des approbateurs, il est recommandé de *remplacer* les liens d'approbation existants par les nouveaux liens, plutôt que d'*ajouter* les nouveaux liens aux liens existants. Pour une utilisation plus conviviale, un courriel d'approbation de la demande doit inclure les liens d'approbation et de rejet *uniquement pour l'un* des éléments suivants :

- La demande complète
- Des services individuels dans la demande
- Des options de service individuelles dans les services de la demande

Vous pouvez également spécifier des combinaisons de ces liens dans le courriel. Toutefois, les approbateurs peuvent être confus par les options se chevauchant dans le texte.

Important : Les valeurs de statut 800 et 600 sont les valeurs par défaut pour Approuvé et Rejeté, respectivement. Si vous utilisez des valeurs de statut personnalisées pour Approuvé et Rejeté, remplacez les valeurs par défaut par vos valeurs personnalisées dans ces liens, tel qu'expliqué plus tard dans cette procédure.

- a. Mettez à jour le texte descriptif *au-dessus de* chaque nouveau lien pour correspondre au changement dans le lien.

Par exemple, mettez à jour le texte au-dessus du lien d'approbation de manière à ce qu'il soit semblable à : "Cliquez sur le lien pour approuver le *service* suivant..."

Le courriel d'approbation de la demande qui en dérive et que les utilisateurs reçoivent contient un service en surbrillance qu'ils doivent approuver ou rejeter. Si une demande inclut plusieurs services, les utilisateurs reçoivent un courriel d'approbation de la demande pour tous les services qu'ils doivent approuver ou rejeter.

3. Procédez comme suit pour configurer le courriel d'approbation de la demande de manière à inclure des liens afin d'approuver et de rejeter des services individuels ; dans le cas contraire, ignorez cette étape.

- a. Vérifiez que vous utilisez un cycle de vie discret de la demande avec l'approbation définie au niveau d'option de service ([Autoriser la gestion discrète des options de service après=Soumis](#)). (page 691) Dans le cas contraire, les approbateurs ne *peuvent pas* approuver et rejeter des options de service individuelles, même si vous configurez votre courriel d'approbation de la demande pour prendre en charge cette fonctionnalité.

- b. Il est recommandé de *remplacer* les liens pour approuver et rejeter des demandes entières uniquement par les liens suivants :

\$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|800|SO|Subject|Body|\$

Fournit le lien sur lequel clique l'approbateur pour approuver une option de service individuelle.

\$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|600|SO|Subject|Body|\$

Fournit le lien sur lequel clique l'approbateur pour rejeter une option de service individuelle.

Lors de l'ajout de lignes, utilisez le même format et les mêmes caractères de contrôle que le reste du courriel, de sorte que l'apparence soit cohérente, par exemple :

```
<br> <a href=' $UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|800|SO|Subject|Body|$\>Approuver  
l'option de service</a> sans autre vérification<br>
```

Pour faciliter l'utilisation des approbateurs, il est recommandé de *remplacer* les liens d'approbation existants par les nouveaux liens, plutôt que d'*ajouter* les nouveaux liens aux liens existants. Pour une utilisation plus conviviale, incluez dans votre courriel d'approbation de la demande les liens d'approbation et de rejet *uniquement pour l'un* des éléments suivants :

- La demande complète
- Des services individuels dans la demande
- Des options de service individuelles dans les services de la demande

Vous pouvez également spécifier des combinaisons de ces liens dans le courriel. Toutefois, les approbateurs peuvent être confus par les options se chevauchant dans le texte.

Important : Les valeurs de statut 800 et 600 sont les valeurs par défaut pour Approuvé et Rejeté, respectivement. Si vous utilisez des valeurs de statut personnalisées pour Approuvé et Rejeté, remplacez les valeurs par défaut par vos valeurs personnalisées dans ces liens, tel qu'expliqué plus tard dans cette procédure.

- a. Mettez à jour le texte descriptif *au-dessus de* chaque nouveau lien pour correspondre au changement dans le lien.

Par exemple, mettez à jour le texte au-dessus du lien d'approbation de manière à ce qu'il soit semblable à : "Cliquez sur le lien pour approuver l'option de *service* suivante..."

Le courriel d'approbation de la demande qui en dérive et que les utilisateurs reçoivent contient une option de service en surbrillance qu'ils doivent approuver ou rejeter. Si une demande inclut au moins un service avec des options de service multiples, les utilisateurs reçoivent un courriel d'approbation de la demande pour toutes les options de service qu'ils doivent approuver ou rejeter.

4. Ignorez cette étape si votre organisation utilise les valeurs de statut par défaut : 800 pour Approuvé et 600 pour Rejeté.

Si votre organisation utilise des valeurs de statut personnalisées à la place, mettez à jour les valeurs de statut dans tous les liens du courriel d'approbation de la demande de manière à ce qu'elles correspondent à vos valeurs personnalisées Approuvé et Rejeté, telles que définies dans votre fichier `requestshared.xml`.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'affichage et la modification du fichier `requestshared.xml`, consultez le manuel *Implementation Guide*. La plage des valeurs de statut personnalisées pour Approuvé est 800-999 ; pour Rejeté, 600-799.

Vous avez vérifié et personnalisé le courriel d'approbation de la demande dans votre version personnalisée de l'action Informer l'approbateur - Approbation par courriel.

Personnalisation facultative du fichier de profil du courriel de demande

Vous pouvez également personnaliser certaines lignes du fichier `requestemailprofile.xml`, pour contrôler le niveau de détail affiché dans le cliché de la demande. Le cliché de la demande est un récapitulatif facultatif des détails de la demande qui s'affiche en bas du courriel d'approbation de la demande. Si vous ne souhaitez pas inclure de cliché de demande ou si vous ne voulez pas le personnaliser, vous pouvez ignorer cette étape. Une fois le processus d'approbation configuré, indiquez si vous souhaitez inclure un cliché de demande.

Remarque : Si vous n'avez pas inclus de cliché de demande lors de la configuration initiale de votre processus d'approbation, mais que vous souhaitez en inclure un par la suite, reportez-vous aux instructions relatives aux processus d'approbation dans le manuel *Integration Guide*.

Important : Si un paramètre figurant dans ce fichier n'est pas décrit dans cette rubrique, ne le modifiez pas.

Le fichier `requestemailprofile.xml` se trouve dans le dossier `USM_HOME/view/webapps/usm/explorer/request`.

`USM_HOME` est utilisé dans cette documentation comme convention de spécification du répertoire d'installation de CA Service Catalog en local. Pour les ordinateurs 32 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est `C:\Program Files\CA\Service Catalog`. Pour les ordinateurs 64 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est `C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog` pour les installations 32 bits ou `C:\Program Files\CA\Service Catalog` pour les installations 64 bits.

Vous pouvez également modifier les paramètres suivants dans le fichier, en définissant leur valeur sur `True` ou `False`. Par défaut, toutes les valeurs sont définies sur `True`.

- Variable permettant de contrôler que les informations du cliché de la demande s'affichent dans la table Services demandés :

```
<xsl:variable name="reqservices" select="true()" />
```

La table Services demandés inclut les éléments suivants :

- Variable permettant de contrôler que le cliché de la demande affiche les noms et les descriptions des options de service incluses dans chaque service de la demande :

```
<xsl:variable name="infosog" select="true()" />
```

Utilisez cette variable pour afficher ou masquer les noms et les descriptions.

- Variable permettant de contrôler que le cliché de la demande affiche les descriptions des options de service incluses dans chaque service de la demande :

```
<xsl:variable name="descriptionsog" select="true()" />
```

Utilisez cette variable pour afficher ou masquer uniquement les descriptions.

- Variable permettant de contrôler que le cliché de la demande affiche un récapitulatif des champs inclus dans chaque formulaire pour chaque service de la demande :

```
<xsl:variable name="formsinfo" select="true()" />
```

- Variable permettant de contrôler que les informations du cliché de la demande s'affichent dans la table Informations générales :

```
<xsl:variable name="infosectionsView" select="true()" />
```

La table Informations générales contient les éléments suivants :

- Variable permettant de contrôler que le cliché de la demande affiche le champ Nom de la demande dans la table Informations générales :

```
<xsl:variable name=" reqname" select="true()" />
```

- Variable permettant de contrôler que le cliché de la demande affiche le champ ID de la demande dans la table Informations générales :

```
<xsl:variable name=" reqid" select="true()" />
```

- Variable permettant de contrôler que le cliché de la demande affiche le champ Bénéficiaire dans la table Informations générales :

```
<xsl:variable name=" reqfor" select="true()" />
```

- Variable permettant de contrôler que le cliché de la demande affiche le champ Statut de la demande dans la table Informations générales :

```
<xsl:variable name=" reqstat" select="true()" />
```

- Variable permettant de contrôler que le cliché de la demande affiche le champ Demandeur dans la table Informations générales :

```
<xsl:variable name=" reqby" select="true()" />
```

- Variable permettant de contrôler que le cliché de la demande affiche le champ Date de création dans la table Informations générales :

```
<xsl:variable name=" datecreated" select="true()" />
```

- Variable permettant de contrôler que le cliché de la demande affiche le champ Priorité dans la table Informations générales :

```
<xsl:variable name=" priority" select="true()" />
```

- Variable permettant de contrôler que le cliché de la demande affiche le champ Date d'échéance dans la table Informations générales :

```
<xsl:variable name=" daterequired" select="true()" />
```

- Variable permettant de contrôler que le cliché de la demande affiche le champ Dernière modification dans la table Informations générales :

```
<xsl:variable name=" lastmodified" select="true()" />
```


Chapitre 17: Utilisation de CA Service Catalog par les utilisateurs du catalogue

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Introduction pour les utilisateurs du catalogue](#) (page 724)

[Connexion](#) (page 725)

[Demande de service](#) (page 725)

[Noms et significations des valeurs de statut](#) (page 738)

[Cycle de vie de la demande](#) (page 746)

[Pages de listes de demandes](#) (page 747)

[Affichage des demandes récentes](#) (page 748)

[Affichage des demandes ouvertes](#) (page 749)

[Affichage des demandes terminées](#) (page 750)

[Recherche de demandes](#) (page 751)

[Recherche avancée pour des demandes](#) (page 752)

[Affichage et modification des demandes](#) (page 758)

[Affichage de tous les éléments demandés](#) (page 769)

[Gestion des demandes en attente d'une action](#) (page 770)

[Délégation de catalogues](#) (page 797)

Introduction pour les utilisateurs du catalogue

Tous les utilisateurs de CA Service Catalog peuvent parcourir le catalogue et demander des services et des options de service. Ils peuvent aussi voir les demandes récentes, ouvertes, terminées ou en attente d'action de leur part ou effectuer des recherches.

Pour les utilisateurs disposant du rôle Utilisateur du catalogue, la première page qui apparaît après la connexion est la page Demandes. Cette page est accessible via l'onglet Accueil pour les utilisateurs disposant d'un autre rôle. A partir de la page Demandes, un utilisateur peut effectuer les opérations suivantes :

- Parcourir le catalogue en explorant les dossiers pour voir les services offerts.
- Rechercher des entrées spécifiques dans le catalogue.
- Afficher des services identifiés comme des éléments proposés.
- Afficher les demandes récentes.
- Afficher le panier de services sélectionnés.
- Afficher la liste des demandes ouvertes.
- Afficher la liste des demandes terminées.
- Afficher la liste des demandes en attente d'action de la part de l'utilisateur.
- Afficher tous les éléments demandés ou souscrits.

Pour les utilisateurs du catalogue, la page des produits comporte d'autres options au niveau de l'en-tête et du pied de page, notamment :

- Une barre d'accueil qui affiche le nom d'utilisateur, un lien de déconnexion, ainsi que le rôle et l'unité business spécifiés lors de la connexion.
- Un lien Demandes vers la page Demande.
- Un lien Tableaux de bord vers la page de Tableaux de bord.
- Un lien Profil pour afficher les informations de l'utilisateur connecté et autoriser le changement de mot de passe.
- Un lien Aide vers la documentation du produit
- Un lien A propos vers la page A propos.

Connexion

Pour pouvoir accéder à CA Service Catalog et utiliser ses fonctions, vous devez vous connecter.

Pour vous connecter :

1. Utilisez votre navigateur pour ouvrir l'adresse URL fournie par votre administrateur système au format `http://nom-ordinateur:numéro-port`.

Si CA Service Catalog est configuré pour utiliser une authentification unique, vous êtes automatiquement authentifié et la page initiale s'affiche. Dans le cas contraire, la page de connexion s'affiche.

2. Si la page de connexion apparaît, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
3. Si un seul rôle vous a été affecté ou si vous voulez utiliser le rôle par défaut, cliquez sur Se connecter.

Vos informations d'identification sont authentifiées et la page initiale s'affiche.

4. Si vous disposez de plusieurs rôles, cliquez sur Avancé.

Le champ ID de l'unité business s'affiche.

5. Saisissez l'ID de connexion de l'unité business pour le rôle que vous souhaitez utiliser.

Vos informations d'identification sont authentifiées et la page initiale s'affiche.

Demande de service

Les utilisateurs peuvent parcourir le catalogue ou y effectuer des recherches, afficher des services et soumettre des demandes pour les services de leur choix.

L'administrateur peut [configurer chaque service](#) (page 197) afin que les utilisateurs puissent soumettre leurs demandes à l'aide de l'une de ces méthodes : le panier ou la soumission en un clic. La soumission en un clic permet aux utilisateurs de soumettre leur demande de service en remplissant des champs, en sélectionnant des éléments et en cliquant sur Soumettre, sans utiliser de panier. Les notes et les [pièces jointes](#) (page 735) peuvent être utilisées dans ces deux types de demandes.

Procédez comme suit:

1. Accédez au catalogue et recherchez-y le service souhaité.
2. Sélectionnez les options du service.
3. [Ajoutez un service de catalogue à votre panier](#) (page 727).
4. Continuez vos achats jusqu'à la validation de votre panier.

5. Affichez votre panier pour le valider ou validez-le dans la page Ajouter au panier.
6. Affichez la section Mes sélections pour confirmer vos sélections et supprimer tout élément que vous ne souhaitez pas conserver.
7. Consultez la section Informations générales pour obtenir des informations supplémentaires en lecture seule à propos de votre demande.
8. Confirmez les informations et soumettez votre panier.

Selon les politiques de votre fournisseur de services concernant les éléments demandés, votre demande doit être approuvée. Après approbation de tous les services demandés, ceux-ci doivent être exécutés. Une fois que tous les éléments sont passés par la phase d'exécution, votre demande est considérée comme *terminée*.

Ajout d'un service de catalogue à votre panier

Les entrées du catalogue de services affichés sont gérées par l'administrateur du catalogue de votre fournisseur de services. Le catalogue répertorie les services mis à votre disposition par votre fournisseur de services et peut inclure des sélections correspondant à ces services. Par exemple, si un service nommé *Courriel* figure dans le catalogue, il peut contenir des options de service nommées *Boîte aux lettres de petite taille* et *Boîte aux lettres de grande taille*, parmi lesquelles vous devez faire votre choix. De même, vous devez sélectionner l'option *Standard* ou *Haut de gamme* pour le service *PC* qui figure dans le catalogue; mais vous pouvez sélectionner une ou plusieurs options simultanément.

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour trouver un service dans le catalogue :

- Parcourez le catalogue.
- Examinez les services proposés.
- Effectuez des recherches dans le catalogue.

Le catalogue est organisé en catégories créées par l'administrateur du catalogue. Pour parcourir le catalogue, cliquez sur l'une des catégories ou sous-catégories affichées dans la section *Parcourir* de la page *Demandes*. Lorsque vous explorez une catégorie, les sous-catégories correspondantes sont affichées dans la section *Parcourir*. La section *Services* du catalogue contient les services de la catégorie sélectionnée. Ces services peuvent apparaître dans n'importe quelle catégorie ou n'apparaître dans aucune catégorie si vous cliquez sur le lien *Sans catégorie* de la fenêtre initiale *Parcourir*. Lorsque vous explorez la hiérarchie des catégories, les *chemins de navigation* situés en haut de la fenêtre indiquent le chemin d'accès à la hiérarchie et vous permettent de revenir aux niveaux précédents de la hiérarchie. Après avoir sélectionné une catégorie contenant des services, ceux-ci s'affichent dans la section *Services* du catalogue de la fenêtre. Pour passer en revue ou sélectionner un service, cliquez sur son nom dans la section *Services* du catalogue de la fenêtre.

L'administrateur de votre catalogue peut choisir certains services du catalogue lorsque vous sélectionnez une catégorie ou un autre service. Dans ce cas, vous pouvez afficher la section *Services caractéristiques* de la fenêtre en sélectionnant une catégorie ou un service lié. Vous pouvez examiner ou sélectionner un service proposé en cliquant sur son nom dans la section *Services proposés* de la fenêtre.

Vous pouvez également utiliser la zone *Recherche* dans de la fenêtre pour rechercher dans le catalogue complet ou dans la catégorie sélectionnée des services dont les valeurs d'identification telles que le nom ou la description correspondent au texte que vous avez saisi. Lorsque vous entrez des critères de sélection et que vous cliquez sur *OK*, les résultats de la recherche apparaissent. Vous pouvez examiner ou sélectionner un service en cliquant sur son nom dans la liste *Résultats* de la recherche.

Après avoir sélectionné un service, la page Options de service apparaît. Cette page affiche toutes les options de service disponibles avec le service. Les options de service liées sont organisées en groupe d'options de service. Un service peut inclure plusieurs groupes d'options de service, chacun affiché dans sa propre section réductible de la page Options de service. Certains groupes d'options de service nécessitent une ou plusieurs options, disponibles sous forme de boutons radios. D'autres groupes d'options de service permettent d'activer une ou plusieurs cases à cocher, voire de n'en activer aucune. Le troisième type de groupe d'options de service inclut automatiquement les options de service affichées et vous ne pouvez pas les *désélectionner*.

Exemple :

Le service PC peut inclure trois groupes d'options de service : Type de PC, Logiciels requis et Logiciels facultatifs. Le groupe d'options de service de type PC peut présenter les choix Standard et Deluxe ; vous pouvez choisir l'un ou l'autre en utilisant un bouton radio. Le groupe d'options de service Logiciels requis peut inclure Microsoft Windows XP Pro ou Microsoft Office sans bouton radio, ni case à cocher, ce qui signifie que ces options de service sont incluses automatiquement. Le groupe d'options de service Logiciels facultatifs peut inclure Microsoft Visio et Adobe Photoshop avec des cases à cocher, ce qui signifie que vous pouvez sélectionner une ou plusieurs options de service, voire aucune.

En fonction de votre rôle et des options sélectionnées par votre administrateur du catalogue, vous pouvez visualiser un lien *Voir les détails d'exécution* pour chaque option de service. Si vous cliquez sur ce lien, vous pouvez afficher les statistiques de l'option de service :

- Temps moyen entre la soumission et l'exécution en jours et hh:mm.
- Temps estimé jusqu'à l'exécution après soumission de la demande en jours et hh:mm.
- Nombre de fois où vous avez demandé cette option de service.

Après avoir sélectionné toutes les options de service nécessaires au service, cliquez sur Ajouter au panier pour ajouter ce service à votre panier et continuer vos achats, ou sur Ajouter au panier et valider pour lancer le processus de vérification.

Remarque : L'administrateur de votre catalogue peut configurer chaque demande pour n'autoriser qu'un service par panier. Dans ce cas, vous ne pouvez pas voir le bouton Ajouter au panier, mais uniquement le bouton Ajouter au panier et validation.

Si le service sélectionné requiert plus d'informations, un ou plusieurs formulaires apparaissent. Remplissez les champs obligatoires des formulaires avant la vérification.

Vérification du statut d'une demande

Le contrôle du statut d'une demande vous permet de mieux comprendre la position de votre demande dans son cycle de vie. Les valeurs de statut s'affichent pour l'ensemble de la demande, ainsi que pour chaque service et option de service. Pour mieux comprendre les statuts, examinez [les nombres, les noms et les significations des valeurs de statuts par défaut](#) (page 738).

Le statut de la demande est visible dans la colonne Statut de toutes les listes de demande : Mes demandes récentes, Requêtes ouvertes, Requêtes terminées, Action en attente ou Résultats de la recherche de demande. Le statut de la demande est également visible lors de l'affichage des détails d'une demande.

Pour afficher l'historique des statuts de la demande, cliquez sur le lien de statut de la demande. La fenêtre Historique des statuts de la demande apparaît. L'historique des statuts de la demande affiche le statut de la demande, le statut de l'action en attente, l'ID de l'utilisateur ayant défini le statut, ainsi que la date et l'heure de la définition du statut, par ordre chronologique inverse.

Remarque : Si un processus automatisé d'approbation ou d'exécution a défini le statut, la colonne Mis à jour par affiche *Système de catalogues*. Si la demande attend une action de la part d'un ou plusieurs utilisateurs ou groupes, vous pouvez afficher les ID de ces utilisateurs ou groupes pour les statuts les plus récents de la liste.

La fenêtre Historique de l'état de la demande contient les parties principales suivantes.

Résumé des états

Ce résumé apparaît dans la ligne supérieure de la colonne Etat de la demande. Il regroupe les statuts des services et des options de service de la demande. Si toutes les options de service de la demande ou du service ont le même statut, il en va de même pour la demande ou le service. Voici un exemple de résumé des statuts : En attente d'exécution par spadmin/usr4/usr3/usr2. Cet exemple de résumé indique que les demandes sont en attente d'exécution par les quatre utilisateurs désignés dans la ligne de résumé.

Etat de l'appel

Cette colonne consigne tous les changements de statut de la demande, par exemple : En attente d'approbation, En attente d'exécution, etc.

Un résumé du statut de la demande apparaît dans la ligne supérieure de la colonne Etat de la demande. Il regroupe les statuts des services et des options de service de la demande. Si toutes les options de service de la demande ou du service ont le même statut, il en va de même pour la demande ou le service. Voici un exemple de résumé des statuts :

En attente d'exécution par spadmin/usr4/usr3/usr2

Cet exemple de résumé indique que les demandes sont en attente d'exécution par les quatre utilisateurs désignés dans la ligne de résumé.

Statut En attente d'une action

Cette colonne consigne toutes les actions effectuées pour chaque service ou option de service de la demande à différents stades de son cycle de vie, par exemple : affecté à l'utilisateur33, pris par spadmin, renvoyé par spadmin, délégué à l'utilisateur55, transféré à l'utilisateur66, approuvé par spadmin, etc.

Cette colonne consigne également les changements de statut pour l'option de service ou le service au fur et à mesure que les utilisateurs effectuent des actions dessus, par exemple : En attente d'approbation, Approuvé et En attente d'exécution.

La date et l'heure de chaque changement de statut ou action sont également affichées.

Pour afficher l'historique du statut d'une option de service, affichez tout d'abord les détails d'une demande, puis cliquez sur le lien de statut d'une option de service pour afficher la fenêtre Historique d'état d'élément de demande. L'affichage est semblable à celui de la fenêtre Historique de l'état de la demande, mais vous pouvez afficher de plus amples informations sur l'option de service.

Validation de votre panier

Pour procéder à la validation, cliquez sur l'icône ou sur le lien Panier. La fenêtre Panier s'affiche. Remarque : Vous avez pu accéder à la fenêtre Panier en cliquant sur Ajouter au panier et valider lors de la sélection d'un service. Une fois le panier soumis, les informations qu'il contient se transforment en requête. Les fonctionnalités *panier* et *requête* sont donc très similaires.

La fenêtre Panier offre plusieurs choix :

- Afficher les services et les options de service demandés (en cliquant sur Afficher les détails)
- Supprimer un service du panier
- Modifier plusieurs sections d'informations complémentaires sur la demande
- Afficher et ajouter des notes
- Afficher et ajouter des pièces jointes
- Vider le panier
- Enregistrer les modifications apportées au panier sans soumettre le panier comme demande
- Enregistrer les modifications apportées au panier et soumettre le panier comme demande
- Enregistrer le panier comme demande non soumise pour créer un panier (il se peut que cette option ne soit pas disponible pour tous les rôles d'utilisateur selon la configuration de votre catalogue par l'administrateur)

Affichage et modification des services demandés

La section Mes sélections du panier ou de la demande affiche les services et les options de service sélectionnés. Lorsque vous cliquez sur Afficher les détails, toutes les options de service sélectionnées s'affichent alors que si vous cliquez sur Masquer les détails, les options de service sont masquées et seuls les services s'affichent. Si l'on vous demande d'entrer des informations spécifiques au service alors que vous avez sélectionné le service, les formulaires correspondants apparaissent, ce qui vous permet de vérifier et de mettre à jour les informations précédemment saisies.

Les colonnes affichées dans la liste de services du panier ou de la demande sont les suivantes.

- Service : nom du service ou de l'option de service demandé.
- Statut : cette colonne s'affiche dans une demande et non dans un panier et indique le statut actuel du service ou de l'option de service.

En fonction de votre rôle et de la configuration du catalogue par l'administrateur, vous pouvez voir ces colonnes complémentaires :

- Montant - Cette colonne (si elle est utilisée) affiche le prix de l'option de service.
- Coût/Informations supplémentaires - Cette colonne affiche des informations à propos du cycle de facturation, des tickets CA Service Desk Manager associés (le cas échéant) et des calculs en rapport avec le prix.

Vous pouvez supprimer un service demandé de votre panier ou de votre demande en cliquant sur l'icône de la corbeille dans la colonne Action correspondante.

Remarque : Si vous avez sélectionné des options de service incorrectes (ex : PC standard au lieu de PC haut de gamme), vous devez supprimer la demande de votre panier et la sélectionner à nouveau depuis le catalogue avec les options correctes.

Pour enregistrer les modifications apportées aux services demandés, cliquez sur le bouton Enregistrer les modifications.

Affichage et modification des informations complémentaires

Plusieurs sections d'informations complémentaires s'affichent si votre administrateur a configuré votre catalogue en conséquence. Les informations de ces sections sont destinées à votre fournisseur de services lors de l'approbation et de l'exécution des services demandés.

La section Informations générales contient notamment un champ relatif au nom de la demande. Ce champ est automatiquement rempli avec le nom du premier service ajouté à votre panier mais vous pouvez le modifier. Ce champ apparaît dans diverses listes de demandes, donc vous devez vous assurer que la valeur de ce champ a une signification claire vous permettant d'identifier facilement cette demande dans une liste.

Par défaut, le champ Bénéficiaire contient votre ID utilisateur. Si votre rôle vous le permet, vous pouvez attribuer un utilisateur ou un compte différent au champ Bénéficiaire. Pour modifier ce champ, cliquez sur l'icône de loupe contiguë afin d'afficher la fenêtre Recherche. Dans la fenêtre Recherche, vous pouvez rechercher et sélectionner l'utilisateur ou le compte pour lequel cette demande est émise.

Pour enregistrer les modifications apportées aux informations complémentaires, cliquez sur le bouton Enregistrer les modifications.

Ajout de notes

Vous pouvez ajouter des notes à une demande ou à une option de service, si l'administrateur de votre unité business a activé ces fonctionnalités pour votre rôle. Si vous voulez ajouter des notes à une demande ou à une option de service, mais que l'option correspondante n'apparaît pas dans l'interface utilisateur, contactez votre administrateur. Le comportement de l'interface utilisateur peut varier en fonction des méthodes utilisées pour le service (panier ou soumission en un clic). Le concepteur de services sélectionne l'une de ces options lors de la configuration des [détails du service](#) (page 197).

Remarque : Pour activer ces fonctionnalités, les administrateurs sélectionnent Catalogue, Configuration, Configuration de la gestion des demandes. Pour que les utilisateurs puissent ajouter des notes à une demande, utilisez l'option Contrôle d'accès : afficher les informations générales. Pour que les utilisateurs puissent ajouter des notes à une option de service, utilisez l'option Autoriser les notes au niveau de l'option de service. Pour plus d'informations sur les paramètres de configuration, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.
2. Effectuez l'action correspondante :
 - Si la demande a déjà été soumise, cliquez sur Mes demandes, Demandes ouvertes, puis recherchez la demande et ouvrez-la.
 - Si la demande n'a pas encore été soumise et qu'elle inclut un service demandé via le panier, cliquez sur Panier pour afficher la demande dans le panier. Cliquez ensuite sur Valider.
 - Si la demande n'a pas encore été soumise et qu'elle inclut un service demandé via la méthode de soumission en un clic, passez à l'étape suivante. Vous pouvez sélectionner ces services à partir du catalogue et les soumettre dans la même page. Vous pouvez ajouter des notes lors du remplissage des champs sur cette page.
3. Ajoutez des notes à une option de service, comme suit :
 - a. Dans la zone Mes sélections, cliquez sur Afficher les détails.
Cette zone apparaît dans l'angle supérieur gauche de la fenêtre.
 - b. Recherchez l'option de service et cliquez sur l'icône Ajouter une note dans la colonne Action.
La boîte de dialogue Ajouter une note s'ouvre.
 - c. Entrez le texte de la note et cliquez sur OK.

Remarque : Pour améliorer l'apparence de votre note, vous pouvez utiliser les options de format RTF disponibles dans la boîte de dialogue Ajouter une note. Vous ne pouvez ni supprimer ni modifier une note après avoir cliqué sur OK.

4. Ajoutez des notes à la demande entière, comme suit :
 - a. Vérifiez que le service contient uniquement une option de service. Si le service contient plusieurs options de service, vous ne pouvez pas ajouter de notes à la demande entière.
 - b. Dans la zone Notes située sur le côté droit de la page, faites défiler le texte.
Cette zone apparaît sous la zone Informations sur la demande et au-dessus de la zone Pièces jointes.
 - c. Cliquez sur Ajouter.
La boîte de dialogue Ajouter une note s'ouvre.
 - d. Entrez le texte de la note et cliquez sur OK.
La remarque de l'étape précédente s'applique également à cette étape.

Vous avez ajouté des notes.

Ajout de pièces jointes

Vous pouvez ajouter des pièces jointes à une demande ou à une option de service, si l'administrateur de votre unité business a activé ces fonctionnalités pour votre rôle. Si vous voulez ajouter des pièces jointes à une demande ou à une option de service, mais que l'option correspondante n'apparaît pas dans l'interface utilisateur, contactez votre administrateur. Le comportement de l'interface utilisateur peut varier en fonction des méthodes utilisées pour le service (panier ou soumission en un clic). Le concepteur de services sélectionne l'une de ces options lors de la configuration des [détails du service](#) (page 197).

Remarque : Pour activer ces fonctionnalités, les administrateurs sélectionnent Catalogue, Configuration, Configuration de la gestion des demandes. Pour que les utilisateurs puissent ajouter des pièces jointes à une demande, utilisez l'option Contrôle d'accès : afficher les informations générales. Pour que les utilisateurs puissent ajouter des pièces jointes à une option de service, utilisez l'option Autoriser les pièces jointes au niveau de l'option de service. Pour plus d'informations sur les paramètres de configuration, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.
2. Effectuez l'action correspondante :
 - Si la demande a déjà été soumise, cliquez sur Mes demandes, Demandes ouvertes, puis recherchez la demande et ouvrez-la.
 - Si la demande n'a pas encore été soumise et qu'elle inclut un service demandé via le panier, cliquez sur Panier pour afficher la demande dans le panier. Cliquez ensuite sur Valider.
 - Si la demande n'a pas encore été soumise et qu'elle inclut un service demandé via la méthode de soumission en un clic, passez à l'étape suivante. Vous pouvez sélectionner ces services à partir du catalogue et les soumettre dans la même page. Vous pouvez ajouter des notes lors du remplissage des champs sur cette page.

3. Ajoutez des pièces jointes à une option de service, comme suit :
 - a. Dans le zone Mes sélections, cliquez sur Afficher les détails.
Cette zone apparaît dans l'angle supérieur gauche de la fenêtre.
 - b. Recherchez l'option de service et cliquez sur l'icône Ajouter une pièce jointe dans la colonne Action.
La boîte de dialogue Ajouter une pièce jointe s'ouvre.
 - c. Accédez aux fichiers que vous souhaitez joindre et sélectionnez-les.
 - d. Vérifiez le nom d'affichage. Ajoutez une description si vous le souhaitez.
Cliquez sur OK.

Remarque : Pour supprimer un fichier joint, localisez le fichier dans la zone Pièces jointes, cliquez sur la flèche de défilement située sur la droite et cliquez sur l'icône Supprimer. Pour mettre à jour le nom d'affichage ou la description d'un fichier joint, cliquez sur l'icône Modifier.

4. Ajoutez des pièces jointes à une demande, comme suit :
 - a. Vérifiez que le service contient uniquement une option de service. Si le service contient plusieurs options de service, vous ne pouvez pas ajouter de notes à la demande entière.
 - b. Accédez à la zone Pièces jointes située sur le côté droit de la page, puis cliquez sur Ajouter. La zone Pièces Jointes s'affiche sous la zone Informations sur la demande et sous la zone Notes.
 - c. Accédez aux fichiers que vous souhaitez joindre et sélectionnez-les.
 - d. Vérifiez le nom d'affichage. Ajoutez une description si vous le souhaitez.
Cliquez sur OK.

La remarque de l'étape précédente s'applique également à cette étape.

Vous avez ajouté des pièces jointes.

Suppression du contenu du panier

Pour effacer tout le contenu du panier y compris les informations complémentaires, les notes, les pièces jointes et les services sélectionnés, cliquez sur le bouton Vider le panier. Un message de confirmation apparaît. Si vous confirmez, le panier est vidé et le système vous renvoie à la fenêtre Demandes.

Enregistrement du panier et poursuite des achats

Si vous avez modifié le panier et souhaitez l'enregistrer pour continuer vos achats et le valider plus tard, cliquez sur le bouton Enregistrer les modifications. Pour continuer vos achats, cliquez sur le lien Accueil pour revenir à la fenêtre Demandes et rechercher des services dans le catalogue.

Enregistrement du panier et validation

Après avoir vérifié votre panier et effectué les modifications nécessaires, vous devez soumettre le panier à approbation et exécution. Pour enregistrer les modifications et soumettre votre panier, cliquez sur le bouton Enregistrer et soumettre le panier. La page Demandes s'affiche avec un message de confirmation qui inclut le numéro d'ID de demande attribué à votre panier soumis. Votre demande apparaît dans la liste située dans la zone Mes demandes récentes de la page et le lien Afficher le panier dans la zone Recherche de demande de la page affiche 0 service dans votre panier puisqu'il est désormais vide. Votre demande peut alors démarrer son cycle de vie.

Enregistrement du panier en tant que demande

Si l'administrateur du catalogue a activé cette fonction, le lien Enregistrer en tant que demande est visible. Ce lien vous permet d'enregistrer votre panier en tant que demande sans le soumettre. La demande peut avoir un statut Non soumis jusqu'à ce que vous la modifiez et la soumettiez. Cette fonction vous permet d'utiliser votre panier pour créer plusieurs demandes et les soumettre ultérieurement. Si cette option n'est pas activée, vous devez soumettre votre panier avant de pouvoir en créer un autre. Cela signifie que vous pouvez en effet n'avoir qu'une seule demande non soumise (votre panier) à la fois.

Noms et significations des valeurs de statut

Lorsque vous affichez une demande, les noms des statuts en cours apparaissent dans la colonne Statut, la liste déroulante Statut ou à un autre emplacement. Lorsque vous cliquez sur la liste, les autres statuts disponibles apparaissent ; vous pouvez cliquer sur l'un d'entre eux pour déplacer la demande vers un nouveau statut, tel qu'Approuvé, Annulé ou Exécuté.

Le tableau suivant indique le numéro, le nom et la signification des statuts par défaut fournis avec Composant de comptabilité et CA Service Catalog. Le numéro d'un statut n'apparaît pas dans la liste déroulante, mais il est utilisé dans le fichier requeststatus.xml, qui contient des spécifications pour tous les statuts par défaut et les statuts personnalisés (le cas échéant). En modifiant le fichier requeststatus.xml, vous pouvez éventuellement créer des statuts et personnaliser les statuts qui apparaissent dans la liste déroulante. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'annexe Customizing (Personnalisation) du manuel *Implementation Guide*.

Une partie du texte de ce tableau fait référence aux deux modèles d'exécution de demande : simple et complexe. Dans certains cas, le flux de demandes diffère pour chaque modèle. Le cas échéant, ces différences sont indiquées dans le tableau suivant.

Nombre	Nom	Signification
2	Terminé	Statut affecté par le système du catalogue. Lorsqu'une demande se termine avec des cycles d'approbation et d'exécution, elle acquiert un statut Terminé. Une fois terminée, la souscription à la demande sous-jacente obtient un statut de souscription active.
3	En attente d'annulation	S'applique uniquement lorsque CA Service Catalog est installé, que le service n'est pas souscrit et que le statut Annulation sous Comptabilité, Configuration est défini sur la valeur En attente d'annulation. Lors d'une annulation, une demande obtient d'abord le statut En attente d'annulation, puis après la génération d'une facture, elle obtient le statut Annulé, ou bien si une requête obtient le statut Terminé, puis Annulé, elle obtient le statut En attente d'annulation jusqu'à la génération de la facture.
4	Annulé	Lors d'une annulation, une demande obtient ce statut, sauf si Composant de comptabilité est installé et que le statut Annulation par défaut sous Comptabilité, Configuration possède la valeur En attente d'annulation. Remarque : Pour plus d'informations sur le statut Annulation par défaut et d'autres paramètres relatifs à Composant de comptabilité que vous définissez dans le cadre des options Configuration comptable, reportez-vous au manuel <i>Implementation Guide</i> .

6	En attente d'affectation des ressources	<p>S'applique <i>uniquement</i> lorsque CA Business Service Insight est intégré et qu'une demande incluant une option de service de type application ou contrat obtient le statut Exécuté. Une telle option de service nécessite un approvisionnement ; par conséquent, le statut de la demande devient En attente d'affectation des ressources.</p> <p>Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration avec CA Business Service Insight, consultez le manuel <i>Integration Guide</i>.</p>
7	Ressource affectée	<p>S'applique <i>uniquement</i> lorsqu'une demande possède un statut En attente d'affectation des ressources (le statut précédent dans ce tableau). Une fois que l'option de service est approvisionnée dans une telle demande, cette demande obtient alors un statut Ressource affectée.</p>
100	Non soumis	<p>Statut initié par l'utilisateur. Lors de la création d'une demande, les utilisateurs peuvent éventuellement cliquer sur Enregistrer en tant que le demande pour enregistrer la demande avec un statut Non soumis, au lieu d'envoyer la demande.</p>
101	Non soumis – Panier	<p>Statut affecté par le système du catalogue. Lors de l'ajout d'un élément de demande au panier, il obtient ce statut.</p> <p>Remarque : Ce statut apparaît uniquement dans les rapports, pas sur l'interface utilisateur graphique.</p>
103	Non soumis - Rejeté	<p>Statut affecté par le système. Une fois qu'un service a été rejeté dans une demande, la demande obtient éventuellement un statut Non soumis – Rejeté. La demande est renvoyée à la file d'attente ouverte des demandeurs pour révision, modification et renvoi.</p>
104	Non soumis - Approuvé	<p>Statut affecté par le système du catalogue. Lorsqu'une même demande contient à la fois des services approuvés et rejetés, les services approuvés atteignent éventuellement un statut Non soumis - Approuvé. Ce statut aide l'utilisateur à différencier des éléments de demande précédemment rejetés et des éléments de demande approuvés. Dans ce cas, la totalité de la demande possède un statut Non soumis – Rejeté.</p>
200	Soumis	<p>Statut initié par l'utilisateur. Une demande obtient ce statut lorsqu'un demandeur envoie la demande. Il existe trois possibilités, en fonction du type du processus d'approbation configuré pour chaque service dans la demande, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pour le processus d'approbation dépendant du flux de travaux, une action de règle est déclenchée pour activer le processus d'approbation, qui détermine l'approbateur du service et modifie le statut par En attente d'approbation. Pour le processus d'approbation du système, l'action suivante et le statut sont déterminés par le système du catalogue, en fonction du niveau d'approbation affecté au service et de la hiérarchie de gestion de l'utilisateur pour lequel le service est demandé. ■ Pour le processus Aucune approbation, si le service est configuré en vue d'une exécution, alors le statut devient éventuellement En attente d'exécution. Si le service n'est pas configuré pour une exécution, le statut devient éventuellement Exécuté. Lorsque tous les services contenus dans la demande atteignent le statut Exécuté, le statut de la demande devient Terminé.

201	Resoumis	Statut initié par l'utilisateur. Lors de l'envoi d'une demande rejetée, cette dernière obtient un statut Resoumis. Le flux éventuel est similaire au statut Soumis.
400	En attente d'approbation	<p>Statut affecté par le système du catalogue. Une demande obtient ce statut lorsqu'un ou plusieurs services contenus dans une demande nécessitent une approbation. Il existe deux possibilités, en fonction du type du processus d'approbation configuré pour chaque service dans la demande, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none">■ Pour le processus d'approbation dépendant du flux de travaux, une action de règle est déclenchée pour activer le processus d'approbation, qui détermine l'approbateur du service et modifie le statut par En attente d'approbation.■ Par défaut, tous les services de contenu du catalogue utilisent le processus d'approbation basé sur le flux de travaux.■ Pour le processus d'approbation du système, l'action suivante et le statut sont déterminés par le système du catalogue, en fonction du niveau d'approbation affecté au service et de la hiérarchie de gestion de l'utilisateur pour lequel le service est demandé.
600	Rejeté	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Si un service contenu dans la demande est configuré pour une approbation, une action en attente est affectée à l'approbateur. L'approbateur peut éventuellement approuver ou rejeter chaque service dans la demande. Lorsqu'un service est rejeté, la totalité de la demande est rejetée et cette dernière est renvoyée vers la file d'attente du demandeur pour révision, modification et resoumission.</p>
800	Approuvé	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Si un service contenu dans la demande est configuré pour une approbation, une action en attente est affectée à l'approbateur. L'approbateur peut soit approuver, soit rejeter chaque service dans la demande. Lorsqu'un service est approuvé, son statut passe sur Approbation terminée, ou demeure sur Approbation en attente lorsqu'une approbation supplémentaire est requise. Lorsque tous les services contenus dans la demande ont reçu l'ensemble des approbations requises, le statut Approbation accordée est affecté à la demande.</p>
801	Approbation facultative	<p>Statut affecté par le système du catalogue. Si un service contenu dans la demande est configuré pour une approbation facultative, ce service obtient ce statut une fois la demande soumise. Le statut Approbation accordée est éventuellement affecté au service.</p>

999	Approbation terminée	<p>Statut affecté par le système du catalogue ou par le flux de travaux. Lorsqu'un service au sein d'une demande est approuvé par tous les approbateurs requis, le statut Approbation terminée est affecté à ce service. Lorsque tous les services dans une demande obtiennent le statut Approbation terminée, la totalité de la demande est entièrement approuvée et obtient éventuellement le statut Approbation terminée.</p> <p>Le statut qui suit Approbation terminée est soit En attente d'exécution, soit Exécuté.</p> <p>L'utilisation du statut Exécution en attente permet d'effectuer le suivi des processus business d'exécution supplémentaires à l'aide des processus CA Process Automation.</p> <p>Si la demande ne nécessite pas d'exécution, l'état Exécuté lui est affecté.</p>
1000	Exécution en attente	<p>Statut affecté par le système du catalogue ou par le flux de travaux. Dans une demande contenant plusieurs services, ces services peuvent appartenir à l'une ou à l'ensemble des catégories suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si un service dans une demande est configuré pour une exécution, un processus d'exécution est déclenché et détermine l'exécuteur de l'option du service, puis modifie son statut avec la valeur Exécution en attente. L'utilisation de l'exécution en attente permet d'effectuer le suivi des processus business d'exécution supplémentaires. ■ Si la demande ne nécessite pas d'exécution, l'état Exécuté lui est affecté. <p>Une fois le service configuré pour une exécution en attente, l'une des actions suivantes se produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si une option de service dans la demande est configurée pour une exécution simple, un processus d'exécution est déclenché et le nouveau statut devient Exécution en attente. ■ Si un service dans la demande est configuré pour une exécution complexe, un processus d'exécution est déclenché et le nouveau statut devient Vérifier la disponibilité (le nouveau statut dans ce tableau).
1001	Vérifier la disponibilité	<p>Statut affecté par le flux de travaux. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe.</p> <p>Lorsqu'une option de service dans la demande est configurée pour une exécution et qu'elle appartient à une catégorie matérielle ou logicielle, une action de règle associée déclenche une définition de processus d'exécution, qui affecte généralement une action en attente à un utilisateur des services informatiques (exécutant). L'exécutant peut choisir entre Rempli depuis l'inventaire et Non rempli depuis l'inventaire, ou bien ignorer entièrement l'exécution en sélectionnant Exécution annulée ou Exécuté.</p>

1002	Rempli depuis l'inventaire	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe (précédemment décrite dans ce tableau).</p> <p>Lorsqu'une option de service est affectée à un utilisateur des services informatiques dont le statut est Vérifier la disponibilité, l'exécutant peut choisir entre Rempli depuis l'inventaire et Non rempli depuis l'inventaire.</p> <p>Ce statut est défini de l'une des manières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">■ Si CA APM est intégré à CA Service Catalog, ce statut est défini lorsqu'un actif est affecté par un utilisateur CA APM.■ Si CA APM n'est pas intégré à CA Service Catalog, l'utilisateur des services informatiques doit définir manuellement le statut avec la valeur Rempli à partir de l'inventaire, après avoir vérifié que les éléments demandés sont disponibles. <p>Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration avec CA APM, consultez le manuel <i>Integration Guide</i>.</p>
1003	Non rempli depuis l'inventaire	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe (précédemment décrite dans ce tableau).</p> <p>Lorsqu'une option de service est affectée à un utilisateur des services informatiques dont le statut est Vérifier la disponibilité, l'exécutant peut choisir entre Rempli depuis l'inventaire et Non rempli depuis l'inventaire.</p> <p>Ce statut est défini de l'une des manières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">■ Si CA APM est intégré à CA Service Catalog, ce statut est défini lorsqu'un actif n'est pas disponible dans CA APM.■ Si CA APM n'est pas intégré à CA Service Catalog, l'utilisateur des services informatiques doit définir manuellement le statut sur Non rempli à partir de l'inventaire lorsqu'un ou plusieurs des éléments demandés ne sont pas disponibles. <p>Lorsque le statut de l'option de service est Non rempli depuis l'inventaire, le statut devient éventuellement Achat en attente, ce qui signifie que le matériel ou le logiciel doit être commandé.</p>
1004	Commandée	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe. Une fois que le statut d'une option de service est défini sur Achat en attente, l'utilisateur des services informatiques doit définir son statut en fonction du statut <i>réel</i> de l'élément commandé, tels que Commandé.</p>
1005	En souffrance	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe. Une fois que le statut d'une option de service est défini sur Achat en attente, l'utilisateur des services informatiques doit définir son statut en fonction du statut <i>réel</i> de l'élément commandé, tels que Différé.</p>

1006	Expédié	Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe. Une fois que le statut d'une option de service est défini sur Achat en attente, l'utilisateur des services informatiques doit définir son statut en fonction du statut <i>réel</i> de l'élément commandé, tels que Expédié.
1007	Reçu	Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe. Une fois que le statut d'une option de service est défini sur Achat en attente, l'utilisateur des services informatiques doit définir son statut en fonction du statut <i>réel</i> de l'élément commandé, tels que Reçu. Lorsque le statut de l'option de service est Reçu, le statut Vérifier la disponibilité est finalement atteint pour une réaffectation par un utilisateur des services informatiques, ou un utilisateur CA APM (si CA APM est intégré à CA Service Catalog).
1008	Commande annulée	Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe. Une fois que le statut d'une option de service est défini sur Achat en attente, l'utilisateur des services informatiques doit définir son statut en fonction du statut <i>réel</i> de l'élément commandé, tels que Annulé. Lorsque le statut de l'option de service est Commande annulée, le statut Vérifier la disponibilité est finalement atteint pour une réaffectation par un utilisateur des services informatiques, ou un utilisateur CA APM (si CA APM est intégré à CA Service Catalog).
1012	Achat en attente	Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe. Lorsque le statut de l'option de service est Non rempli depuis l'inventaire, elle obtient éventuellement le statut Achat en attente, ce qui signifie que le matériel ou le logiciel doit être commandé.
1013	Demande de changement USD ouverte	Statut affecté par le flux de travaux. Ce statut s'applique lorsque le système du catalogue a été configuré pour une exécution complexe et qu'une action de règle pour la création d'une demande de changement CA Service Desk Manager est activée. Lorsqu'une option de service est affectée à un utilisateur des services informatiques avec le statut Vérifier la disponibilité, puis que cet utilisateur définit le statut de l'option de service sur Rempli à partir de l'inventaire alors que CA Service Desk Manager est intégré à CA Service Catalog, le statut devient Ordre de changement USD ouvert et un ordre de changement est créé dans CA Service Desk Manager. Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration avec CA Service Desk Manager, consultez le manuel <i>Integration Guide</i> .

1015	Services informatiques déclarés	<p>Statut affecté par le flux de travaux. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe.</p> <p>Lorsqu'une option de service est affectée à un utilisateur des services informatiques avec un statut Vérifier la disponibilité, puis que cet utilisateur définit le statut de l'option de service sur Rempli à partir de l'inventaire, si CA Service Desk Manager n'est pas intégré à CA Service Catalog, une définition de processus est déclenchée et affecte une action en attente à un utilisateur des services informatiques, puis définit le statut par Services informatiques notifiés.</p>
1016	Placé en zone de stockage intermédiaire	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe. Une fois que le statut d'une option de service est défini sur Services informatiques notifiés, l'utilisateur des services informatiques doit définir son statut en fonction du statut <i>réel</i> de l'option de service demandée, tel que Stockage intermédiaire en cours.</p>
1017	Placé en zone de stockage intermédiaire	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe. Une fois que le statut d'une option de service est défini sur Services informatiques notifiés, l'utilisateur des services informatiques doit définir son statut en fonction du statut <i>réel</i> de l'option de service demandée, tel que Placé en zone de stockage intermédiaire.</p>
1018	En cours de configuration	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe. Une fois que le statut d'une option de service est défini sur Services informatiques notifiés, l'utilisateur des services informatiques doit définir son statut en fonction du statut <i>réel</i> de l'option de service demandée, tel que En cours de configuration.</p>
1019	Configuré	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque le système de catalogues est configuré pour une exécution complexe. Une fois que le statut d'une option de service est défini sur Services informatiques notifiés, l'utilisateur des services informatiques doit définir son statut en fonction du statut <i>réel</i> de l'option de service demandée, tel que Configuré.</p>
1020	Demande USD ouverte	<p>Statut affecté par le flux de travaux. Ce statut s'applique lorsque le système du catalogue a été configuré pour une exécution simple et qu'une action de règle pour la création d'une demande de changement CA Service Desk Manager est activée.</p> <p>Lorsqu'une option de service est affectée à un utilisateur des services informatiques avec le statut En attente d'exécution, et si CA Service Desk Manager est intégré à CA Service Catalog, le statut devient Demande USD ouverte et une demande est créée dans CA Service Desk Manager.</p> <p>Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration avec CA Service Desk Manager, consultez le manuel <i>Integration Guide</i>.</p>

1999	Exécution annulée	<p>Statut affecté par l'utilisateur ou par le système du catalogue. Ce statut s'applique lorsque l'une des conditions suivantes est vérifiée :</p> <ul style="list-style-type: none">■ L'utilisateur des services informatiques définit le statut par Exécution annulée lorsque l'option de service n'a pas besoin d'être exécutée.■ Le système du catalogue définit le statut par Exécution annulée lorsqu'un utilisateur annule une demande qui a été approuvée, mais pas exécutée. <p>Lorsque tous les services sont définis par Exécution annulée, la demande atteint éventuellement le statut Annulé.</p> <p>Cependant, lorsque la demande contient des services avec un statut Exécuté et Exécution annulée, la demande atteint éventuellement le statut Terminé.</p>
2000	Exécuté	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsque l'une des conditions suivantes est vérifiée :</p> <ul style="list-style-type: none">■ L'utilisateur des services informatiques définit le statut de l'option de service par Exécuté.■ Si CA Service Desk Manager est intégré, la définition de processus dans CA Service Desk Manager définit le statut par Exécuté lorsqu'une demande de changement associée est fermée dans CA Service Desk Manager. <p>Lorsque tous les services sont définis par Exécuté, la demande atteint éventuellement le statut Terminé.</p> <p>Lorsque la demande contient des services avec un statut Exécuté et Exécution annulée, la demande atteint éventuellement le statut Terminé.</p>
3000	Suspendre	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsqu'un administrateur ou le système de catalogues définit le statut de l'option de service sur En attente (page 763). Lorsqu'un élément est mis en attente, aucun changement de statut ne peut se produire avant que vous ne le <i>reprenez</i>, c'est-à-dire que vous changez son statut sur Reprendre.</p> <p>Lorsqu'une option de service est mise en attente, la surveillance du temps est arrêtée pour tout SLA d'une demande (page 268) rattaché à l'option de service afin d'éviter qu'un nombre excessif d'avertissements et de violations de SLA associés ne soient émis.</p>
4000	Reprendre	<p>Statut affecté par l'utilisateur. Ce statut s'applique lorsqu'un administrateur définit le statut d'une option de service préalablement en attente sur Reprendre (page 763). Lorsqu'elles sont reprises, les options de service qui étaient en attente reprennent temporairement un statut Reprendre avant de repasser automatiquement au statut qu'elles avaient avant leur mise en attente.</p> <p>Lorsque vous reprenez un service ou une option de service précédemment mis en attente, la surveillance du temps est reprise pour tous les accords sur les niveaux de service de la demande (page 268) joints au service ou à l'option de service.</p>

Cycle de vie de la demande

Après avoir soumis votre panier, vous avez lancé votre nouvelle demande dans son cycle de vie. Le statut de chaque option de service demandée dans la demande reflète son étape actuelle dans le cycle de vie de la demande. La demande globale comporte également un statut d'étape qui reflète les valeurs globales des statuts des options de service demandées. Il existe plusieurs statuts d'étapes :

- Non soumis
- Soumis
- En attente d'approbation
- Approuvé/Rejeté
- Exécution en attente
- Exécuté
- Terminé/Annulé

Chaque plage de statut contient différentes valeurs de statut détaillées. Les valeurs de statut étant personnalisables par l'administrateur du catalogue, les valeurs données en exemple peuvent ne pas correspondre à ce que votre système affiche. Lors des phases d'approbation et d'exécution de votre demande, vous pouvez recevoir des courriels vous informant de la progression de votre demande dans son cycle de vie. Le processus business d'approbation et d'exécution, les valeurs de statut et la réception de courriels dépendent des processus business d'approbation et d'exécution de votre fournisseur de services.

Exemple : Vous avez demandé un service PC qui inclut une option de service PC standard et l'option de service Microsoft Visio. Votre demande inclut un service qui contient deux options de service. Si votre fournisseur de services nécessite l'approbation d'un gestionnaire, la première étape est l'approbation ou le rejet de votre demande de service PC par le gestionnaire (l'approbation se fait au niveau du service). Après la phase d'approbation, les deux options de service (PC standard et Microsoft Visio) commencent la phase d'exécution. Si le processus d'exécution pour ces deux options de service inclut la vérification d'un inventaire disponible, un gestionnaire d'actifs peut être notifié pour vérifier l'inventaire.

Si le PC standard ainsi qu'une licence pour Microsoft Visio se trouvent dans l'inventaire, le statut de chaque option de service devient Rempli depuis l'inventaire. La prochaine étape du processus d'exécution peut être la notification des services informatiques pour configurer et fournir le PC standard et Microsoft Visio. Le statut de chaque option de service devient alors Services informatiques déclarés. Après configuration et livraison de chacune des options de service, le statut correspondant devient Exécution terminée. Après exécution de chaque option de service, le statut de toutes les options de service devient Terminé et la demande est considérée comme terminée ou fermée.

Dans cet exemple, pour chaque option de service demandée, vous pouvez voir les valeurs de statut successives suivantes (par ordre chronologique) :

- Non soumis - Panier
- Soumis
- En attente d'approbation
- Approuvé
- Approbation accordée
- Exécution en attente
- Vérifier la disponibilité
- Rempli depuis l'inventaire
- Services informatiques déclarés
- Exécuté
- Terminé

Pages de listes de demandes

Les pages de listes des demandes affichent toutes les demandes ou un sous-ensemble de demandes filtrées : par exemple, les demandes ouvertes, en attente ou terminées. Une page de liste de demande s'affiche lorsque les utilisateurs cliquent sur Accueil, puis sur Demandes ou lorsque les utilisateurs sélectionnent une des options suivantes dans la page Demandes :

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes pour afficher les options suivantes. La page Demandes peut afficher ces options directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

- demandes ouvertes
- Mes demandes récentes
- Demandes satisfaites
- En attente d'une action de ma part
- Recherche avancée : après avoir [recherché des demandes](#) (page 751) et affiché les résultats

Lorsqu'un utilisateur sélectionne une de ces options, le système de catalogues ouvre une page de liste de demandes affichant les demandes dans un tableau (une demande par ligne). Chaque colonne du tableau affiche un attribut de la demande, tel que l'ID, le nom, la priorité ou le statut de la demande. Les administrateurs dont le rôle est Fournisseur de services (spadmin) peuvent également [configurer l'affichage des colonnes sur les pages de liste de demandes](#) (page 675).

Affichage des demandes récentes

La section Mes demandes récentes de la fenêtre Demandes affiche les informations sur les demandes émises pour vous ou par vous.

Les administrateurs peuvent [configurer l'affichage des colonnes](#) (page 675) à partir de la page Mes demandes récentes pour afficher les colonnes suivantes :

- ID : ID de demande attribué par le système.
- Nom : nom de demande de votre choix.
- Date de création : date et heure de création du panier ou de la demande.
- Date de modification : date et heure à laquelle la demande a été modifiée pour la dernière fois.
- Statut : statut actuel de la demande.

La liste Mes demandes récentes vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher l'historique des statuts d'une demande en cliquant sur la valeur de la colonne Statut
- Afficher les détails d'une demande

Affichage des demandes ouvertes

La section Recherche de demande de la fenêtre Demandes affiche le nombre de demandes ouvertes émises pour vous ou par vous. Une demande ouverte est une demande dont le statut n'est pas Terminé ou Annulé. Pour afficher la liste des demandes ouvertes, cliquez sur le lien Requêtes ouvertes. La fenêtre Demandes ouvertes apparaît. Les fonctionnalités disponibles dans la fenêtre Requêtes ouvertes sont également disponibles dans d'autres fenêtres et sont décrites dans d'autres sections de ce chapitre.

Les administrateurs peuvent [configurer l'affichage des colonnes](#) (page 675) à partir de la page Demandes ouvertes pour afficher les colonnes suivantes :

- ID : ID de demande attribué par le système.
- Nom : nom de demande de votre choix.
- Demandeur : utilisateur ayant créé cette demande.
- Bénéficiaire : utilisateur ou compte pour lequel la demande a été émise.
- Priorité : priorité définie pour la demande.
- Date de création : date et heure de création du panier ou de la demande.
- Date de modification : date et heure à laquelle la demande a été modifiée pour la dernière fois.
- Statut : statut actuel de la demande.

La liste Requêtes ouvertes vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher l'historique des statuts d'une demande en cliquant sur la valeur de la colonne Statut
- Afficher les détails d'une demande
- Modifier la demande
- Envoyer un courriel à propos de la demande

Si votre rôle vous le permet, les fonctionnalités suivantes sont disponibles :

- Suppression ou annulation d'une demande
- Ignorance, tentative de relance ou écrasement d'une alerte

Affichage des demandes terminées

La section Recherche de demande de la fenêtre Demandes affiche le nombre de demandes terminées émises pour vous ou par vous. Une demande terminée est une demande dont le statut est Terminé ou Annulé. Pour afficher la liste des demandes terminées, cliquez sur le lien Requête terminées. La fenêtre Demandes satisfaites apparaît. Les fonctionnalités disponibles dans la fenêtre Requête terminées sont également disponibles dans d'autres fenêtres et sont décrites dans d'autres sections de ce chapitre.

Les administrateurs peuvent [configurer l'affichage des colonnes](#) (page 675) à partir de la page Demandes satisfaites pour afficher les colonnes suivantes :

- ID : ID de demande attribué par le système.
- Nom : nom de demande de votre choix.
- Demandeur : utilisateur ayant créé cette demande.
- Bénéficiaire : utilisateur ou compte pour lequel la demande a été émise.
- Date de création : date et heure de création du panier ou de la demande.
- Date d'achèvement : date à laquelle le statut de toutes les options de service de la demande a été défini sur Exécution terminée ou Exécution annulée.
- Statut : statut actuel de la demande.

La liste Mes demandes récentes vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher l'historique des statuts d'une demande en cliquant sur la valeur de la colonne Statut
- Afficher les détails d'une demande.
- Envoyer un courriel à propos de la demande.

Si votre rôle vous le permet, les fonctionnalités suivantes sont disponibles :

- Annuler tous les services de la demande.

Recherche de demandes

Vous pouvez utiliser la section de Recherche de demande de la fenêtre Demandes pour chercher des demandes par ID ou d'après les catégories prédéfinies à l'écran. En outre, vous pouvez cliquer sur [Recherche avancée](#) (page 752) pour rechercher des demandes par critères supplémentaires (avancés). Vous ne pouvez qu'afficher les demandes autorisées par votre rôle.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

La page Demandes s'affiche.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes pour afficher les demandes. La page Demandes peut afficher des demandes directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Vérifiez la présence de la demande qui vous intéresse dans la liste Mes demandes récentes.
 - Si vous voyez la demande, cliquez sur le résultat pour afficher ses détails et les modifier si nécessaire. Vous pouvez ignorer les étapes restantes.
 - Si vous ne voyez pas la demande, allez à l'étape suivante
3. Si vous connaissez l'ID de la demande que vous recherchez, saisissez-le dans le champ Trouver la demande selon l'ID, cliquez sur OK et procédez comme suit :
 - Si la recherche aboutit, cliquez sur le résultat pour afficher ses détails et les modifier si nécessaire.
 - Si le système de catalogues ne trouve pas l'ID de la demande, un message d'erreur s'affiche.

Vérifiez l'ID de la demande et essayez à nouveau, ou allez à l'étape suivante.

4. Cliquez sur le lien pour la catégorie de demandes que vous voulez afficher ; par exemple, Demandes ouvertes, Demandes satisfaites, En attente d'une action de ma part, et ainsi de suite.

Lorsque vous cliquez sur le lien, les demandes dans cette catégorie s'affichent. La barre d'outils au-dessus d'eux inclut toute action applicable que vous pouvez effectuer avec des [demandes en attente d'action](#) (page 770).

5. Cliquez sur Afficher tous les éléments demandés pour afficher une liste de toutes les options de service que vous avez ordonnées dans vos demandes en attente d'action.

Vous avez recherché et avez affiché des demandes.

Recherche avancée pour des demandes

Vous pouvez créer et exécuter des recherches avancées pour pouvoir déterminer quelles sont les requêtes nécessitant une attention particulière ou répondant à certains critères. L'exécution de requêtes de recherche avancée permet de vérifier que vous connaissez et agissez sur ces requêtes, en particulier quand le nombre total de requêtes dans votre système est important.

Remarque : Cette remarque s'applique uniquement aux mises à niveau, pas aux nouvelles installations. Si vous êtes un administrateur qui a enregistré des requêtes de la version précédente, vérifiez que vos requêtes enregistrées continuent à fonctionner dans cette version. Il devra peut-être mettre à jour ou remplacer ses requêtes enregistrées dans les versions antérieures.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

La page Demandes s'affiche.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes pour afficher les demandes. La page Demandes peut afficher des demandes directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Cliquez sur l'icône de recherche avancée.

La zone de recherche de demande se transforme en zone de recherche avancée, et d'autres éléments de la page Requête changent également en conséquence.

3. Effectuez l'une des opérations ci-dessous.

- Cliquez sur l'icône de recherche (par défaut, une loupe) pour entrer une nouvelle requête de recherche avancée, tel qu'expliqué dans l'étape suivante.
- Cliquez sur l'icône Enregistrer (par défaut, un dossier avec la flèche vers le bas) pour enregistrer une recherche avancée que vous avez entrée et, le cas échéant, la partager, tel qu'expliqué dans une des étapes suivantes.
- Cliquez sur l'icône de Charge (par défaut, un dossier ouvert avec des papiers) pour afficher la liste de requêtes de recherche avancées enregistrées, tel qu'expliqué dans une des étapes suivantes.

Allez à l'étape qui correspond à votre action - à l'icône sur laquelle vous avez cliqué.

4. Cliquez sur l'icône de Recherche (par défaut, une loupe) dans la zone de recherche avancée pour entrer une nouvelle requête de recherche avancée, le cas échéant ; dans le cas contraire, ignorez cette étape.

Les champs à côté de l'icône de Recherche s'étendent pour que vous puissiez entrer une condition de recherche avancée dans la *propriété* de format - *opérateur* - *valeur*, comme suit :

- a. Dans le premier champ de recherche (propriété) (une liste déroulante), sélectionnez la propriété que vous souhaitez rechercher, telle que Action par ID d'utilisateur, Nom de l'unité business, Priorité de la demande, Nom de l'élément d'option de service, et ainsi de suite.
- b. Dans le deuxième champ de recherche (opérateur) (une liste déroulante), sélectionnez l'opérateur à utiliser pour votre recherche, tel que Egal, Non égal, Contient, Commence par, Finit par, Dans, et ainsi de suite.

Les opérateurs qui s'affichent changent selon vos besoins pour correspondre à la propriété que vous avez sélectionnée.

In est un opérateur spécial permettant de sélectionner ou de spécifier des valeurs *multiples* comme critères de recherche, comme indiqué ultérieurement dans cette procédure.

- c. Dans le troisième champ de recherche (valeur), saisissez ou sélectionnez vos critères de recherche, comme suit :
 - Pour la plupart des propriétés, vous saisissez des critères de recherche personnalisés directement dans ce champ. Les exemples incluent des ID de demandes réelles, des noms d'utilisateur et des unités business.

Si vous sélectionnez n'importe quel opérateur (à l'exception de *Dans*) dans le champ de recherche d'opérateur, spécifiez une valeur *unique* dans le champ de valeur pour chercher une valeur unique.

Si vous sélectionnez l'opérateur *Dans* dans le champ de recherche d'opérateur, vous pouvez spécifier des valeurs multiples dans le champ de valeur pour rechercher plusieurs valeurs.

Par exemple, pour chercher la demande dont l'ID est 101, spécifiez les éléments suivants dans les champs de recherche :

propriété : ID de la demande opérateur : Egale valeur : 101

De même, pour chercher trois demandes dont les ID sont 101, 102 et 103, spécifiez les éléments suivants dans les champs de recherche :

propriété : ID de la demande opérateur : Dans valeur : 101,102,103

Remarque : Utilisez une virgule (,) pour séparer des valeurs multiples dans le champ de valeur.

- Vous pouvez éventuellement procéder comme suit si vous êtes un administrateur de livraison de services et que vous envisagez de partager cette requête de recherche avancée avec d'autres utilisateurs :

Pour des propriétés qui incluent l'ID d'utilisateur, spécifiez la valeur de ce champ comme variable nommée \$USERID\$.

Pour des propriétés qui incluent l'ID d'unité business, spécifiez la valeur de ce champ comme variable nommée \$BU\$.

Si vous agissez ainsi, lorsque d'autres utilisateurs exécutent cette requête, le système de catalogues remplace de façon dynamique la variable avec l'ID d'utilisateur ou l'ID de l'unité business de l'utilisateur exécutant la requête, plutôt que votre propre ID d'utilisateur ou votre unité business. Ce remplacement dynamique est particulièrement utile pour les requêtes de recherche avancées complexes que d'autres utilisateurs trouveront peut-être utiles mais ne sauront pas forcément créer. Pour des exemples similaires, consultez les requêtes de recherche avancées prédéfinies qui s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de Charge dans la zone de recherche avancée.

- Pour certaines propriétés, ce champ se transforme en liste déroulante vous permettant de sélectionner la valeur souhaitée dans la liste. Par exemple, si vous cherchez une propriété associée au statut de la demande, vous sélectionnez le statut de la demande souhaitée dans la liste déroulante. Si votre implémentation inclut des statuts personnalisés, ils s'affichent dans cette liste.

Si vous sélectionnez n'importe quel opérateur sauf *Dans* dans le champ de recherche d'opérateur, spécifiez une valeur *unique* dans la liste pour chercher une valeur unique.

Si vous sélectionnez *Dans* dans le champ de recherche d'opérateur, vous pouvez spécifier des valeurs multiples de la liste pour rechercher plusieurs valeurs. Pour sélectionner d'autres valeurs après avoir sélectionné la première valeur, appuyez sur Ctrl et sélectionnez les valeurs supplémentaires.

Par exemple, pour chercher des demandes dont le statut est Approuvé, spécifiez les éléments suivants dans les champs de recherche :

propriété : Statut actuel de la demande opérateur : Egale valeur :
Approuvé

De même, pour chercher des demandes dont les statuts sont Approbation accordée ou Approbation facultative, spécifiez les éléments suivants dans ces champs :

propriété : Statut actuel de la demande opérateur : Dans valeur :
Approbation accordée et Approbation facultative

- Si vous cherchez une propriété associée aux dates, un calendrier s'affiche à côté du champ, dans lequel vous sélectionnez la date souhaitée.

Au besoin, vous pouvez inclure plusieurs dates dans votre requête en utilisant des opérateurs comme Avant ou Après, et en utilisant des conditions de recherche multiples. Par exemple, pour trouver les demandes créées entre le 27 juillet 2011 et le 30 juillet 2011 (inclus), spécifiez les deux conditions suivantes dans votre requête :

propriété : Date de demande créée opérateur : Après le ou Le valeur : 07/27/2011

propriété : Date de demande créée opérateur : Avant le ou Le valeur : 07/30/2011

- Pour obtenir les demandes relatives aux utilisateurs inactifs, spécifiez une des propriétés suivantes, ou les deux : Statut du bénéficiaire et Statut du demandeur. Par exemple, pour obtenir les demandes créées par un utilisateur inactif, spécifiez :

Propriété : Statut du demandeur, Opérateur : Egale, Valeur : Inactif

Remarque : Pour les requêtes impliquant des utilisateurs inactifs, vous devez spécifier ces propriétés en premier, avant de spécifier d'autres critères de recherche.

Vous avez terminé cette condition de recherche.

- d. Cliquez sur le signe Plus (+) après le troisième champ de recherche pour spécifier une autre condition de recherche, le cas échéant. Vous pouvez également spécifier des conditions de recherche multiples dans une requête de recherche avancée. Si vous ne souhaitez pas spécifier une autre condition de recherche, passez à l'étape suivante.
- e. Cliquez sur l'icône Supprimer (-) après le troisième champ de recherche de toute condition de recherche supplémentaire que vous souhaitez supprimer de la requête de recherche avancée, le cas échéant.

Vous avez fini de spécifier cette requête de recherche avancée.

5. Cliquez sur l'icône Enregistrer (par défaut, un dossier avec la flèche vers le bas) de la case Recherche avancée pour enregistrer une requête avancée que vous avez entrée et, le cas échéant, la partager.

Effectuez cette étape au besoin ; dans le cas contraire, ignorez-la.

La boîte de dialogue Enregistrer la requête apparaît.

Procédez de la manière suivante :

- a. Introduisez des données explicites dans les champs Nom et Description.

Tous les utilisateurs peuvent enregistrer des requêtes de recherche avancées pour leur utilisation personnelle.

- b. Cliquez sur Partage pour partager la requête avec d'autres utilisateurs, le cas échéant.

Seuls les administrateurs de livraison de services peuvent partager des requêtes. Lorsqu'une requête est partagée, elle s'affiche comme une requête enregistrée pour tous les utilisateurs quand ils cliquent sur l'icône de Charge. Tous les utilisateurs de toutes les unités business peuvent afficher et exécuter des requêtes partagées, mais ne peuvent pas les modifier.

Les utilisateurs disposant d'un rôle différent de l'administrateur de livraison de services peuvent enregistrer leurs propres requêtes de recherche avancée, mais ne peuvent pas les partager. Ils peuvent charger et exécuter leurs propres requêtes enregistrées et celles partagées par l'administrateur de livraison de services.

Vous avez enregistré cette requête de recherche avancée et, le cas échéant, l'avez partagée.

La boîte de dialogue Enregistrer la requête se ferme et vous retournez à la Zone de recherche avancée.

6. Cliquez sur l'icône de Charge (par défaut, un dossier ouvert avec des papiers) dans la Zone de recherche avancée pour afficher la liste de requêtes de recherches avancées enregistrées, le cas échéant ; dans le cas contraire, ignorez cette étape.

La boîte de dialogue Charger la requête apparaît.

Procédez de la manière suivante :

- a. Filtrez la liste pour afficher toutes les requêtes, les requêtes partagées uniquement ou les requêtes personnelles, en cliquant sur l'option souhaitée dans la liste déroulante Vue.
- b. Cliquez sur la requête dans laquelle vous voulez le sélectionner et l'insérer dans la zone de Recherche avancée.

Si la requête inclut des conditions multiples, vous pouvez également supprimer toutes celles que vous ne voulez pas inclure.

Le système de catalogues inclut plusieurs requêtes prédéfinies au moment de l'installation. Les administrateurs de livraison de services peuvent également annuler le partage ou supprimer toute requête prédéfinie non applicable à leur implémentation.

Remarque : Vous ne pouvez pas modifier une requête de recherche avancée enregistrée. Toutefois, vous pouvez également noter la propriété, l'opérateur et les spécifications de valeur dans la requête et les utiliser comme modèle pour créer une nouvelle requête.

Vous avez chargé la requête de recherche avancée.

La boîte de dialogue Charger la requête se ferme et vous retournez à la Zone de recherche avancée.

7. Cliquez sur Recherche dans la Zone de recherche avancée pour exécuter la recherche avancée.

Le système de catalogues renvoie les résultats de la recherche.

Remarque : Les administrateurs peuvent définir la portée des recherches d'utilisateur en cliquant sur Administration, Configuration, Utilisateur par défaut et en spécifiant la Portée de la recherche en tant qu'unité business (ou Unités business) de l'utilisateur ou du système de catalogues entier (Enterprise).

Affichage et modification des demandes

Vous pouvez afficher les détails d'une demande et les modifier en cliquant sur son nom dans l'une des listes de demandes. La fenêtre Détails de la demande apparaît.

La fenêtre Détails de la demande affiche des informations similaires à celles du panier. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités qui ne sont pas décrites dans cette section, reportez-vous aux autres sections de ce chapitre. Selon le statut actuel de la demande et votre rôle, différentes fonctionnalités peuvent être disponibles dans cette fenêtre.

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles quel que soit le statut de la demande :

- Afficher les services et les options de service demandés (en cliquant sur Afficher les détails)
- Afficher plusieurs sections d'informations complémentaires sur la demande
- Afficher et ajouter des notes
- Afficher et ajouter des pièces jointes
- Afficher l'historique du statut de la demande ou des options de service demandées
- Actualiser l'affichage
- Copier la demande comme demande non soumise
- Envoyer une copie de la demande par courriel
- Modifier d'autres sections d'informations de la demande

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles si la demande est *non soumise* :

- Soumettre la demande pour approbation et exécution
- Supprimer la demande

La fonctionnalité suivante est disponible si vous avez une action d'approbation en attente pour la demande :

- Ouverture de la fenêtre d'approbation

La fonctionnalité suivante est disponible si vous avez une action d'exécution en attente pour la demande :

- Ouverture de la fenêtre d'exécution

Modification de la demande

Pour modifier les informations de la demande, cliquez sur le bouton Modifier. La fenêtre Modifier la demande apparaît.

Cette fenêtre affiche des informations similaires à celles du panier. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités qui ne sont pas décrites dans cette section, reportez-vous aux autres sections de ce chapitre. Selon le statut actuel de la demande et votre rôle, différentes fonctionnalités peuvent être disponibles dans cette fenêtre.

Cette fenêtre vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Afficher les services et les options de service demandés (en cliquant sur Afficher les détails)
- Modifier plusieurs sections d'informations complémentaires sur la demande
- Afficher et ajouter des notes
- Afficher et ajouter des pièces jointes
- Afficher les actifs affectés (si l'option de service est éligible pour l'affectation d'actifs et si la demande est située dans la phase d'exécution)
- Enregistrer vos modifications

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles si la demande est *non soumise* :

- Ajouter de nouveaux services à partir du catalogue
- Supprimer un service demandé de la demande

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles si la demande est définie sur le statut Terminé :

- Annuler un service demandé
- Annuler la demande qui annule tous les services de la demande

Ajout de services à une demande

Si une demande est *non soumise*, vous pouvez lui ajouter des services supplémentaires. Pour parcourir le catalogue et ajouter des services à la demande, cliquez sur le bouton Ajouter à partir du catalogue. Vous pouvez parcourir le catalogue et sélectionner des services de la même manière que vous avez ajouté des services à votre panier. Lorsque vous sélectionnez un service et que vous cliquez sur le bouton Ajouter à la demande, le système vous renvoie à la fenêtre Modifier la demande avec le service sélectionné ajouté à la demande.

Affichage des actifs affectés

Si CA APM est installé et si un actif peut être affecté à une option de service, la colonne Actions peut contenir une icône Actifs affectés (brique dorée). Lorsque vous cliquez sur l'icône Actifs affectés, la fenêtre Attribuer des actifs de CA APM affiche l'action sélectionnée et la liste des actifs affectés.

Remarque : Pour utiliser la fenêtre Actifs affectés, votre ID d'utilisateur doit être affecté à un rôle dans CA APM et disposer des droits de sécurité appropriés.

Annulation d'un service

Si le statut d'un service est Terminé et que votre rôle le permet, la colonne Actions contiendra un lien Annuler. Lorsque vous cliquez sur le lien Annuler, le statut du service et de toutes ses options de service devient Annulé, sauf si Composant de comptabilité est également installé. Si tel est le cas, le statut du service et de toutes ses options de service prend la valeur spécifiée par l'administrateur du catalogue (En attente d'annulation ou Annulé).

Copie d'une demande

Vous pouvez copier la demande dont vous affichez les détails afin de l'utiliser comme modèle pour une nouvelle demande.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

La page Demandes s'affiche.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes pour afficher les demandes. La page Demandes peut afficher des demandes directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Cliquez sur la liste des demandes contenant la demande à copier. Par exemple, si vous souhaitez copier une demande terminée, cliquez sur Requête terminées.

La liste des demandes apparaît.

3. Cliquez sur le nom de la demande que vous souhaitez copier.

La fenêtre Détails de la demande pour cette demande apparaît.

4. Cliquez sur le bouton Copier.

Vous êtes invité à entrer le nom de la nouvelle demande.

5. Saisissez le nouveau nom et cliquez sur OK.

La nouvelle demande créée comporte les mêmes valeurs de champs d'informations de demande, ainsi que les mêmes services demandés que la demande copiée.

Dans les champs d'informations de demande, l'utilisateur demandeur est l'utilisateur qui a copié la demande, et l'utilisateur ou le compte bénéficiaire de la demande est copié à partir de la demande d'origine.

La fenêtre Modifier la demande apparaît pour la nouvelle demande.

Remarque : Les notes et les pièces jointes de la demande d'origine ne sont pas copiées dans la nouvelle demande. Le statut de la nouvelle demande est Non soumis, ce qui vous permet de supprimer les services existants ou d'ajouter des nouveaux services à la demande.

6. Remplissez les champs comme il convient, puis cliquez sur Enregistrer.

Envoi de la demande par courriel

Pour envoyer les détails d'une demande par courriel, cliquez sur le bouton ou sur le lien Courriel. La fenêtre Demande de courriel apparaît. Entrez les informations suivantes et cliquez sur Envoyer pour envoyer le courriel aux destinataires spécifiés.

- Inclure la capture d'écran de la demande : si oui, les détails de la demande sont inclus dans le corps de message du courriel. Si non, seul le corps du message spécifié est envoyé.
- Destinataire : Vous pouvez indiquer un ou plusieurs destinataires principaux du courriel. Vous pouvez utiliser des adresses électroniques spécifiques, des ID utilisateur, des noms de compte ou les noms et prénoms d'utilisateurs. Si vous spécifiez plusieurs valeurs, séparez-les par un point-virgule (;). Vous pouvez également utiliser l'icône Cliquer ici pour sélectionner le compte (loupe) pour afficher la fenêtre Recherche et rechercher des utilisateurs et des comptes. Lorsque vous spécifiez un nom de compte, vous envoyez réellement le message à l'adresse électronique sur le profil du compte.
- Cc : vous pouvez indiquer un ou plusieurs destinataires du courriel en copie. Utilisez la même syntaxe que pour le champ A. Pour envoyer automatiquement un courriel à l'utilisateur ou au compte utilisé dans le champ Demandeur ou Bénéficiaire relatif à la demande, activez la case à cocher appropriée.
- Cci : vous pouvez indiquer un ou plusieurs destinataires du courriel en copie invisible. Utilisez la même syntaxe que pour le champ A.
- Objet : ce texte est utilisé dans l'objet du courriel.
- Corps du message : ce texte est utilisé dans le corps de message du courriel. Si vous activez la case à cocher Texte riche, une barre d'outils apparaît, activant les fonctionnalités supplémentaires de format RTF.

Mise en attente et reprise de tâches d'actions

Dans CA Service Catalog, vous pouvez *mettre en attente* une demande, un ou plusieurs services d'une demande ou une ou plusieurs options d'un service. Il peut être nécessaire de mettre en attente des demandes, des services ou des options de service pour que toute personne surveillant une demande sache clairement que leur traitement a été *intentionnellement* suspendu pendant un certain temps. Les motifs de mise en attente peuvent être les suivants :

- Indisponibilité temporaire du demandeur ou de l'approbateur
- Indisponibilité temporaire d'éléments demandés, notamment les éléments en statut de retour méthodique

Lorsqu'une option de service est mise en attente, la surveillance du temps est arrêtée pour tout [SLA d'une demande](#) (page 268) rattaché à l'option de service afin d'éviter qu'un nombre excessif d'avertissements et de violations de SLA associés ne soient émis.

Pour mettre une demande, un service ou une option de service en attente, réglez son statut sur En attente. Lorsqu'un élément est mis en attente, aucun changement de statut ne peut se produire avant que vous ne le *reprenez*, c'est-à-dire que vous changiez son statut sur Reprendre. Il reprend alors l'état qu'il avait avant d'être mis en attente.

Si vous mettez en attente uniquement certains services d'une demande ou certaines options de service, les services et options de service que vous n'avez pas mis en attente continuent leur cycle de vie de demande normal, mais passent au statut Terminé uniquement après la reprise et la finalisation des éléments mis en attente.

Lorsqu'elles sont reprises, les options de service qui étaient en attente reprennent temporairement un statut Reprendre avant de repasser automatiquement au statut qu'elles avaient avant leur mise en attente. Il est utile de contrôler le statut Reprendre à des fins d'historique et pour vous aider à configurer des règles et des actions facultatives, le traitement automatisé avec CA Process Automation ou les notifications automatiques par courriel.

La mise en attente et la reprise des demandes est réservée aux administrateurs de CA Service Catalog et aux utilisateurs possédant les droits de contrôle d'accès requis. La remarque suivante porte sur la configuration du contrôle de l'accès.

Remarque : Pour connaître les rôles pouvant mettre en attente et reprendre des demandes en attente d'une action affectées à d'autres utilisateurs, accédez au générateur de services et sélectionnez Configuration, puis Contrôle d'accès : mettre en attente/reprendre. Pour plus d'informations, consultez les paramètres de configuration du générateur de services dans le manuel *Implementation Guide*.

Mise en attente et reprise de demandes, de services ou d'options de service

Dans CA Service Catalog, vous pouvez [mettre en attente et reprendre](#) (page 762) des demandes, des services ou des options de service. Vous pouvez *mettre en attente* une demande, un ou plusieurs services d'une demande ou une ou plusieurs options d'un service. Il peut être nécessaire de mettre en attente des demandes, des services ou des options de service pour que toute personne surveillant une demande sache clairement que leur traitement a été *intentionnellement* suspendu pendant un certain temps.

Remarque : L'option de contrôle d'accès intitulée Contrôle d'accès : mettre en attente/reprendre la demande accessible sous Catalogue, Configuration, Options, Configuration de la gestion des demandes permet de connaître les rôles pouvant mettre en attente et reprendre des demandes en attente d'une action affectées à d'autres utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Définition des options de configuration de CA Service Catalog dans le manuel *Implementation Guide*.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

La page Demandes s'affiche.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes pour afficher les demandes. La page Demandes peut afficher des demandes directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Cliquez sur En attente d'une action de ma part ou sur Demandes ouvertes. Vous pouvez aussi cliquer sur Recherche avancée de demandes.

La fenêtre Demande en attente d'une action ou Demandes ouvertes s'ouvre.

Cliquez sur l'icône Mettre en attente/reprendre pour la demande souhaitée.

La fenêtre Mettre en attente/Reprendre apparaît et affiche les détails de la demande sélectionnée, y compris une section Services demandés, en haut de l'écran. Cette section répertorie tous les services et toutes les options de service de la demande. Si la demande contient plusieurs services ou options de service, vous pouvez les mettre en attente ou les reprendre individuellement ou par groupes de deux ou plus.

3. Pour *mettre en attente* un ou plusieurs services ou options de service, sélectionnez-les puis cliquez sur Mettre en attente.

Votre ID d'utilisateur vous identifie *comme ayant mis en attente* chaque option de service sélectionnée.

Si une demande est déjà en attente, le statut Mis en attente par *nom d'utilisateur* s'affiche en regard du champ Statut de l'élément de la demande. Vous ne pouvez donc pas la remettre en attente. Le *nom d'utilisateur* identifie l'utilisateur qui a mis la demande en attente.

Remarque : Lorsque vous mettez un service ou une option de service en attente, la surveillance du temps est interrompue pour tout [SLA d'une demande](#) (page 268) associé.

4. Pour *mettre en attente* l'intégralité d'une demande, cochez la case Tout correspondant à la demande puis cliquez sur Mettre en attente.

Votre ID d'utilisateur vous identifie *comme ayant mis en attente* toutes les options de service de la demande.

5. Ajoutez une remarque à la demande pour les services ou les options de service que vous avez mis en attente afin d'en expliquer le motif. Précisez les informations ou les conditions permettant à d'autres administrateurs de déterminer quand reprendre un service ou une option de service. Vous pouvez par exemple ajouter la remarque suivante : "La livraison de l'ordinateur portable demandé est différée. Reprenez cette option de service lorsque nous recevrons l'ordinateur portable et que nous le livrerons à l'utilisateur."
6. Avant de reprendre un service ou option de service, examinez les détails de la demande ; ils expliquent pourquoi ils ont été mis en attente, y compris les remarques et l'Historique des statuts de la demande. Il est en outre primordial de savoir si le service ou l'option de service ont été mis en attente par le Système de catalogues ou par un ID d'utilisateur spécifique et de connaître les motifs de la mise en attente. Vérifiez que toutes les raisons ont été traitées avant de reprendre la demande.
7. Pour *reprendre* un ou plusieurs services ou options de service, sélectionnez-les, puis cliquez sur Reprendre.
8. **Remarque :** Lorsque vous reprenez un service ou une option de service en attente, la surveillance du temps reprend pour tout SLA associé au service ou à l'option de service.

Les seuls services que vous pouvez reprendre sont ceux déjà marqués comme En attente.

9. Cliquez sur Enregistrer pour effectuer l'action de mise en attente ou de reprise.

Votre action est confirmée : votre ID d'utilisateur vous identifie comme ayant mis en attente les options de service correspondantes. De même, les services ou options de service repris ne sont plus marqués comme en attente, ce qui signifie qu'ils continuent leur cycle de vie de demande normal.

Vous pouvez également réaliser l'une des opérations suivantes.

- Effectuer une autre action dans la fenêtre Mettre en attente/Reprendre
- Accéder à une autre fenêtre
- Configurer [des notifications automatiques par courriel pour les demandes en attente et reprises](#) (page 765)

Notifications automatiques par courriel pour les demandes et les options de service en attente et reprises

Vous pouvez [mettre en attente et reprendre des demandes, des services ou des options de service](#). (page 763) Vous pouvez également configurer et utiliser les événements, les règles et les actions pour envoyer des notifications automatiques par courriel lorsqu'une demande, un service ou une option de service sont mis en attente ou repris.

Les événements Changement de la demande et Changement d'un élément de demande/souscription comportent chacun deux règles associées pour mettre en attente-reprendre les fonctions : Lorsque le statut est En attente et Lorsque le statut est Repris.

Pour l'événement Changement de la demande, la règle Lorsque le statut est En attente comprend une action qui envoie une notification automatique par courriel lors de la mise en attente d'une demande. La règle Lorsque le statut est Repris comprend également une action qui envoie une notification automatique par courriel lorsqu'une demande est reprise.

Pour l'événement Changement d'un élément de demande/souscription, la règle Lorsque le statut est En attente comprend une action qui envoie une notification automatique par courriel lors de la mise en attente d'une option de service. De même, la règle Lorsque le statut est Repris comprend une action qui envoie une notification automatique par courriel lors de la reprise d'une option de service.

Vous pouvez activer et configurer ces [événements, règles et actions](#) (page 25) en fonction de vos besoins.

Annulation d'une demande

Vous pouvez être amené à annuler une demande pour plusieurs raisons possibles, par exemple, si des éléments erronés ont été demandés ou si les éléments demandés ne sont plus d'actualité ou nécessaires.

Seuls les administrateurs CA Service Catalog et les utilisateurs possédant les droits d'accès requis peuvent afficher le bouton Annuler pour annuler des demandes. L'option de contrôle d'accès intitulée Contrôle d'accès : annuler une demande accessible sous Catalogue, Configuration, Options, Configuration de la gestion des demandes permet de connaître les rôles pouvant annuler des requêtes. Pour plus d'informations, consultez Définition des options de configuration de CA Service Catalog dans le manuel *Implementation Guide*.

Vous pouvez également annuler une demande *uniquement* si le statut de la demande n'a pas dépassé le statut spécifié par le paramètre Limite d'autorisation d'annulation dans Catalogue, Configuration, Options, Configuration de la gestion des demandes. Ce paramètre définit le statut qui permet d'annuler une demande. Si la demande passe au statut suivant, elle ne peut pas être annulée.

Remarque : Par défaut, pour l'événement Changement d'un élément de demande/souscription, pour la règle Lorsque le statut est Annulé, une action est activée qui interrompt les instances CA Process Automation lors de l'annulation d'une demande. Pour optimiser les performances du produit, ne modifiez pas ce paramètre par défaut. Pour plus d'informations sur cette règle et sur son action, consultez le manuel *Integration Guide*.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

La page Demandes s'affiche.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes pour afficher les demandes. La page Demandes peut afficher des demandes directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Cliquez sur la liste des demandes incluant la demande à supprimer. Par exemple, si vous voulez annuler une demande En attente d'une action, cliquez sur En attente d'une action de ma part.

La liste des demandes apparaît.

3. Cliquez sur la demande à supprimer.

La fenêtre Détails de la demande pour cette demande apparaît.

4. Cliquez sur le bouton Annuler.

Remarque : Si vous ne disposez pas de la configuration requise pour l'annulation mentionnée ci-dessus, le bouton Annuler est désactivé et la demande ne peut pas être annulée. Des éléments de la même demande peuvent également avoir des statuts différents : certains éléments ont pu dépasser le statut Limite d'autorisation d'annulation, alors que d'autres ne l'ont pas encore atteint. Dans ces cas, vous pouvez annuler *uniquement* les éléments qui n'ont *pas* dépassé le statut Limite d'autorisation d'annulation.

5. Confirmez l'annulation et cliquez sur OK.

Affichage du suivi des demandes

En fonction de votre rôle et des options de configuration définies par l'administrateur du catalogue, lorsque vous affichez les détails de la demande, vous pouvez également visualiser un onglet Suivi. Pour afficher la liste des instances de processus, cliquez sur l'onglet Suivi. La liste des instances de processus contient des informations sur toutes les instances de processus de CA Process Automation associées aux services et aux options de service demandés.

La liste des instances de processus contient les colonnes suivantes :

- Élément/Service de demande : cette colonne le nom de l'option de service ou du service associé à une instance de processus CA Process Automation.
- Nom du processus : le nom du processus CA Process Automation dont dépend cette instance de processus.
- Statut : statut de l'instance de processus
- Heure de début : heure à laquelle l'instance de processus a commencé.
- Heure de fin : heure à laquelle l'instance de processus a fini.
Remarque : Cette colonne ne peut être complétée que lorsque le statut de l'instance de processus est Terminé ou Achevé.
- Durée : affiche le temps d'exécution de l'instance de processus en jours, heures, minutes et secondes.

Utilisez cette fenêtre pour afficher la liste des processus générés par le moteur de flux de travaux correspondant à la demande.

Affichage de la piste de vérification d'une demande

En fonction de votre rôle et des options de configuration définies par l'administrateur du catalogue, lorsque vous affichez les détails de la demande, vous pouvez également afficher un onglet Piste de vérification. Pour afficher la liste Piste de vérification, cliquez sur l'onglet Piste de vérification. Cette liste affiche chaque élément d'option de service et son statut évolue dans le temps. Chaque option de service se compose d'éléments d'option de service. En outre, vous pouvez afficher les modifications de statut de la demande.

Pour afficher les anciennes et les nouvelles valeurs détaillées de chaque champ associé à la demande ou à l'élément d'option de service, cliquez sur l'icône Détail dans la colonne Détails. La fenêtre Détails de changement des événements s'affiche. Vous ne pouvez afficher que les transactions pour lesquelles la valeur du champ a réellement changé ou afficher toutes les transactions.

Utilisation des actifs affectés

Si votre implémentation CA Service Catalog est intégrée à CA APM, vous pouvez utiliser des actifs affectés pour effectuer les opérations suivantes :

- Affectation d'un actif disponible à une option de service demandée
- Marquage d'une option de service demandée comme non remplie à partir de l'inventaire
- Suppression d'une affectation d'actifs

Pour plus d'informations, consultez le manuel *Integration Guide*.

Affichage de tous les éléments demandés

Pour afficher toutes les options de service qui ont été demandées et soumises pour approbation et exécution, cliquez sur le lien [Afficher tous les éléments demandés](#) dans la section Recherche de demande de la colonne Demandes. Si Composant de comptabilité est installé, cette liste inclut les options de service auxquelles l'utilisateur a souscrit. L'affichage présente alors le nombre de commandes de chaque option de service, où *commandée* signifie que l'option de service a été souscrite ou qu'une demande pour l'option de service a été soumise. Si une option de service est contenue dans une demande qui n'a pas été soumise ou si elle se trouve toujours dans le panier, elle ne peut pas être incluse dans le compte.

Pour afficher les demandes ou les souscriptions pour l'option de service, cliquez sur le lien indiquant le nombre de fois que vous avez commandé l'option de service. La liste des demandes contenant l'option de service s'affiche.

Pour afficher les souscriptions à l'option de service pour le compte utilisateur, cliquez sur le bouton [Afficher les souscriptions](#).

Remarque : Si l'utilisateur n'a pas souscrit à l'option de service ou si Composant de comptabilité n'est pas installé, le bouton [Afficher les souscriptions](#) n'apparaît pas.

Gestion des demandes en attente d'une action

Lorsque vous soumettez un panier ou une demande, celui-ci entre dans la phase d'approbation puis d'exécution. Votre fournisseur de services peut déterminer les processus business d'approbation et d'exécution des services et des options de service dans le catalogue. Lors de l'approbation et de l'exécution, il est probable qu'une personne soit affectée à une tâche d'approbation ou d'exécution.

Si une tâche d'approbation ou d'exécution de demande vous est attribuée ou est attribuée à un groupe dont vous êtes membre, vous pouvez en être informé par courriel. Vous pouvez également afficher les demandes dont une tâche d'approbation ou d'exécution vous est attribuée en affichant votre liste Action en attente. Pour afficher cette liste, cliquez sur le lien En attente d'une action de ma part dans la section Recherche de demande de la fenêtre Demandes.

Remarque : Cette section de la fenêtre Demandes affiche également le nombre de demandes qui attendent la fin d'une tâche d'approbation ou d'exécution.

La liste Demandes en attente d'une action affiche la liste des demandes qui ont une tâche d'approbation ou d'exécution qui vous est attribuée. Vous pouvez filtrer cette liste d'affectations par nom d'utilisateur, nom du groupe ou tout.

La liste Demandes en attente d'une action affiche les champs suivants :

- ID : ID de demande attribué par le système.
- Nom : nom de demande choisi par l'utilisateur.
- Demandeur : utilisateur ayant créé cette demande.
- Priorité : priorité définie pour la demande.
- Date de création/modification : date et heure auxquelles la demande a été créée et modifiée pour la dernière fois
- Groupé/Pris par : si une demande en attente d'une action a été attribuée à un groupe, le nom de ce dernier apparaît dans cette colonne. Si un utilisateur a pris la demande en attente d'une action, son nom et les informations sur le groupe sont répertoriés.
- Délégation : si une demande en attente d'une action a été déléguée, cette colonne affiche les noms de l'utilisateur qui l'a déléguée et le nom de celui à qui elle a été déléguée.
- Statut : statut actuel de la demande.

La liste Demandes en attente d'une action vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher l'historique des statuts d'une demande, y compris ses actions en attente, en cliquant sur la valeur de la colonne Statut
- Afficher les détails d'une demande

- Ouvrir la fenêtre d'approbation ou d'exécution pour une demande
- Modifier les sections d'informations complémentaires d'une demande
- Envoyer un courriel à propos de la demande
- Devenir propriétaire d'une demande en attente d'une action affectée à un groupe auquel vous appartenez
- Renvoyer la propriété d'une demande en attente d'une action à la file d'attente, après avoir pris cette demande dans la file d'attente sans l'avoir approuvée, ni exécutée
- Transférer ou déléguer une demande en attente d'une action à un autre utilisateur de votre organisation
- Ecraser, relancer ou ignorer les demandes bloquées

La fonction permettant de transférer ou de déléguer des demandes en attente d'une action est particulièrement utile lorsque l'utilisateur initialement désigné pour approuver ou exécuter la demande n'est plus disponible pour cause d'urgence, de maladie, de congés ou pour toute autre raison. De même, la fonction permettant de prendre et de renvoyer des demandes en attente d'une action à la file d'attente d'un groupe (le cas échéant) aide à conserver une charge de travail équilibrée au sein des membres de l'équipe. Associées, ces deux fonctionnalités aident tous les utilisateurs de votre organisation à travailler ensemble, en tant qu'équipe, pour exécuter les demandes dans les temps, même si des défis nécessitant des changements de plans se présentent.

Les administrateurs de demandes peuvent *rechercher* toutes les demandes, y compris celles affectées à d'autres utilisateurs. Les administrateurs de demandes détiennent un des rôles suivants : Administrateur Service Delivery, Administrateur général de l'unité business, Administrateur, Administrateur du catalogue et Gestionnaire des demandes. Si les demandes sont déjà affectées à un utilisateur afin d'être approuvées ou exécutées, les administrateurs peuvent soit terminer ces demandes, soit les transférer à d'autres utilisateurs, y compris à eux-mêmes.

Pour une liste complète des règles de gestion des demandes en attente d'une action, consultez la section [Règles relatives aux demandes en attente d'une action](#) (page 772).

Pendant le processus d'approbation ou d'exécution, les demandes peuvent occasionnellement être *bloquées*, en général à cause d'une erreur système ou d'une erreur de la part de l'utilisateur. *Bloqué* signifie ici que la demande a été approuvée pour passer au niveau suivant, mais qu'elle conserve néanmoins son statut actuel. Lorsque le processus de nouvelle tentative automatique est activé, il se peut, dans de rares cas, que les demandes restent bloquées, même si tout a été tenté pour les débloquent. Pour améliorer l'efficacité de la gestion des demandes et réduire la charge système, nous vous recommandons d'écraser, de tenter de relancer ou d'ignorer les demandes bloquées dès que vous en avez connaissance. Pour plus d'informations, consultez la section [Ignorance, tentative de relance ou écrasement d'une alerte](#) (page 795).

Règles relatives aux demandes en attente d'une action

Dans cette rubrique, le terme *demande en attente d'une action* désigne un ou plusieurs services ou options de service d'une demande qui sont en attente d'approbation ou d'exécution. Dans les demandes à service unique comme dans les demandes contenant plusieurs services, tous les services font partie de la demande, mais le terme "demande en attente d'une action" s'applique uniquement aux services ou options de service qui sont en attente d'approbation ou d'exécution. Plus précisément, le statut *En attente d'approbation* s'applique uniquement aux *services*, alors que le statut *Exécution* s'applique uniquement aux *options de service*.

Les utilisateurs non administrateurs et les administrateurs de CA Service Catalog peuvent transférer ou déléguer à d'autres utilisateurs des demandes en attente d'une action figurant dans leur file d'attente. Lorsque vous transférez ou déléguez une demande en attente d'une action, l'utilisateur qui reçoit la demande devient le nouveau destinataire. La principale différence entre le transfert et la délégation est la suivante : lorsque vous déléguez une demande, celle-ci reste dans votre file d'attente et elle est présente dans celle du nouveau destinataire, alors que lorsque vous transférez une demande, celle-ci quitte votre file d'attente pour rejoindre celle du nouveau destinataire.

Ainsi, en tant qu'administrateur, vous pouvez décider de déléguer une demande en attente d'une action si vous souhaitez la surveiller dans votre file d'attente. Inversement, vous pouvez décider de transférer une demande en attente d'une action si vous n'avez pas besoin de la surveiller étroitement. Gardez toutefois à l'esprit qu'une fois une demande déléguée, le nouveau destinataire (utilisateur B) ou un administrateur peut transférer cette demande à quelqu'un d'autre (utilisateur C). Dans ce cas, lorsque l'utilisateur B ou un autre utilisateur transfère la demande, celle-ci quitte à la fois votre file d'attente et celle de l'utilisateur B pour rejoindre celle de l'utilisateur C.

Seules les demandes en attente d'une action affectées à un utilisateur peuvent être déléguées. Lorsqu'une demande en attente d'une action est affectée à un utilisateur et à un groupe, seule celle qui est affectée à un utilisateur peut être déléguée. En d'autres termes, celle qui est affectée à un groupe ne peut pas être déléguée.

Une demande en attente d'une action peut être déléguée une fois seulement. Par conséquent, une nouvelle délégation n'est pas autorisée. Cette restriction concerne également la délégation automatique. En d'autres termes, une demande qui a déjà été déléguée manuellement ne peut pas être déléguée automatiquement. Par conséquent, avant de déléguer une tâche à un utilisateur, assurez-vous que la délégation automatique n'est pas activée pour cet utilisateur. En revanche, la demande peut être transférée plusieurs fois. Vous pouvez déléguer des demandes à un utilisateur seulement, et non à un groupe.

Une demande en attente d'une action peut être transférée ou terminée par le destinataire principal de l'action en attente, par des administrateurs, et par un utilisateur possédant les droits de contrôle d'accès requis ; vous trouverez des informations détaillées sur la configuration de ces droits dans les rubriques suivantes. Une demande en attente d'une action peut être transférée à un seul utilisateur ou groupe.

Les utilisateurs non administrateurs comme les administrateurs peuvent s'approprier une demande en attente d'une action affectée à la file d'attente d'un groupe auquel ils appartiennent. Inversement, les utilisateurs peuvent renvoyer à la file d'attente du groupe une demande en attente d'une action qu'ils ont précédemment prise, mais pas terminée.

Une demande en attente d'une action peut seulement être renvoyée par le propriétaire principal d'une action en attente qui a été prise. L'administrateur (ou tout autre utilisateur) ne peut pas renvoyer une demande en attente d'une action pour le compte d'un autre utilisateur.

Approbation ou rejet de vos demandes en attente d'une action

L'approbation ou le rejet de demandes en attente d'une action constitue une étape essentielle du processus de gestion des demandes, de leur création à leur exécution. Tous les utilisateurs de CA Service Catalog peuvent approuver ou rejeter des demandes en attente d'une action qui leur sont affectées. Il s'agit des demandes se trouvant dans leur file d'attente Demandes en attente d'une action. Toutefois, seuls les administrateurs et les utilisateurs possédant les droits de contrôle d'accès requis peuvent [approuver ou rejeter les demandes en attente d'une action d'un autre utilisateur](#) (page 776).

Remarque : La fenêtre Approuver la demande affiche des informations similaires à celles de la fenêtre [Modifier la demande](#) (page 759).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

La page Demandes s'affiche.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes pour afficher les demandes. La page Demandes peut afficher des demandes directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Cliquez sur En attente d'une action de ma part.

La fenêtre Demandes en attente d'une action s'affiche. Elle répertorie les demandes en attente d'approbation, de rejet, d'exécution, etc.

3. Localisez la demande et cliquez sur l'icône Approuver/Rejeter dans la colonne Actions.

La fenêtre Approuver la demande s'affiche.

4. Affichez les détails des services demandés, notamment leur statut.
5. Concentrez-vous sur les services pour lesquels une tâche d'approbation vous est affectée.

Le statut de chaque option de service correspond au statut du service lors de la phase d'approbation du cycle de vie de la demande.

Remarque : En général, la liste déroulante Statut comprend plusieurs options. Le nom de ces options et l'ordre dans lequel elles apparaissent sont spécifiés dans le fichier requestshared.xml. Pour mettre à jour les valeurs et l'ordre des options dans la liste déroulante Statut, modifiez le fichier requestshared.xml afin d'inclure les valeurs du statut souhaitées, dans l'ordre dans lequel vous voulez qu'elles apparaissent. Pour obtenir des informations sur la modification du fichier requestshared.xml file, consultez le chapitre Personnalisation du manuel *Implementation Guide*.

6. Décidez si les éléments de la demande doivent être approuvés ou rejetés, puis effectuez toutes les actions suivantes applicables :
 - Si vous ne voulez pas approuver certains services, nous vous recommandons d'ajouter une remarque expliquant pourquoi vous rejetez un service. Le cas échéant, expliquez également les changements nécessaires à l'approbation d'une demande.
 - Vous pouvez ajouter d'autres notes ou des pièces jointes, qui serviront de pièces justificatives.
 - Effectuez *l'une* des deux étapes suivantes, si vous avez implémenté l'approbation d'éléments multiples.

7. Si vous n'avez *pas* implémenté l'[approbation d'éléments multiples](#) (page 678), effectuez cette étape et ignorez l'étape suivante.

Dans la liste déroulante Statut de l'élément, sélectionnez le statut adéquat qui permettra d'approuver ou de rejeter chaque service concerné, puis cliquez sur OK. Généralement, les statuts s'intitulent respectivement Approuvé et Rejeté.

- Si vous n'avez *pas* [implémenté l'approbation discrète](#) (page 681), les règles suivantes s'appliquent :
 - Le rejet d'un service entraîne le rejet de la totalité de la demande. La demande est alors renvoyée à l'utilisateur qui l'a soumise. Cet utilisateur décide en conséquence soit de mettre à jour la demande et de la soumettre à nouveau, soit d'accepter définitivement le rejet.
 - Une fois tous les services de la demande approuvés, celle-ci passe à l'étape suivante de son cycle de vie, par exemple le second niveau d'approbation (le cas échéant) ou l'étape d'exécution. En effet, une fois un service approuvé, les processus d'approbation de votre fournisseur de services peuvent nécessiter un deuxième niveau d'approbation, auquel cas l'approbateur de deuxième niveau se voit affecter une tâche d'approbation.
- Vous pouvez également [implémenter l'approbation discrète](#) (page 681) afin d'approuver ou de rejeter les éléments suivants *individuellement* :
 - Services dans une demande
 - Options de service dans un service

Si la tâche d'approbation a été affectée à plusieurs utilisateurs ou à un groupe, la demande est supprimée de la liste En attente d'une action pour tous les utilisateurs affectés une fois qu'un utilisateur affecté a terminé cette action en attente. Si la demande contient plusieurs services, elle n'est pas supprimée tant que tous les services ne sont pas approuvés ou qu'un service n'est pas rejeté.

Le système vous renvoie à la fenêtre Détails de la demande. Si vous revenez à la liste En attente d'une action, vous pouvez voir que la demande est supprimée de votre liste.

8. Si vous avez implémenté l'[approbation d'éléments multiples](#) (page 678), effectuez cette étape et ignorez l'étape suivante.

Exécutez l'une des actions suivantes ou les deux :

- Sélectionnez la totalité des services (ou certains services) dans une demande, puis cliquez sur Approuver ou Rejeter.

Cette option s'affiche lorsque l'approbation d'éléments multiples est implémentée, mais que l'approbation discrète n'est *pas* implémentée.

- Sélectionnez la totalité des options de service (ou certaines d'entre elles) dans chaque service, puis cliquez sur Approuver ou Rejeter.

Cette option s'affiche lorsque l'approbation d'éléments multiples et l'approbation discrète sont implémentées.

Vous avez approuvé ou rejeté vos propres demandes en attente d'action.

Approbation ou rejet des demandes en attente d'action d'autres utilisateurs

L'approbation ou le rejet de demandes en attente d'une action constitue une étape essentielle du processus de gestion des demandes, de leur création à leur exécution. Tous les utilisateurs de CA Service Catalog peuvent [approuver ou rejeter leurs propres demandes en attente d'une action](#), (page 773) c'est-à-dire celles qui se trouvent dans leur file d'attente Demandes en attente d'une action. Toutefois, seuls les administrateurs de CA Service Catalog et les utilisateurs possédant les droits de contrôle de l'accès requis peuvent approuver ou rejeter des demandes en attente d'une action affectées à d'autres utilisateurs. La remarque suivante porte sur la configuration du contrôle de l'accès.

Remarque : L'option de contrôle d'accès intitulée Contrôle d'accès : action de proxy située dans Catalogue, Configuration, Options, Configuration de la gestion des demandes permet de connaître les rôles pouvant approuver, rejeter, exécuter ou transférer des demandes en attente d'une action affectées à d'autres utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Définition des options de configuration de CA Service Catalog dans le manuel *Implementation Guide*.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

La page Demandes s'affiche.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes. La page Demandes peut afficher des demandes et la zone de recherche directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Recherchez des demandes, à l'aide de la Recherche avancée.

3. Dans la liste déroulante Requête, effectuez les opérations suivantes.
 - a. Assurez-vous que l'élément Demandes d'actions est sélectionné.
 - b. Si vous le souhaitez, vous pouvez saisir l'ID d'utilisateur concerné dans le champ ID d'utilisateur.
 - c. Cliquez sur Rechercher.

La fenêtre Résultats de la recherche apparaît et affiche toutes les demandes en attente d'une action.
4. Dans la colonne Actions, cliquez sur l'icône Approuver/Rejeter, située à côté du nom du service concerné.

La fenêtre Approuver la demande apparaît et affiche les détails des services demandés, notamment leur statut.

La liste déroulante Statut de l'élément est désactivée. Vous devez l'activer pour l'utiliser dans les prochaines étapes.
5. Cliquez sur l'icône Ecraser (Forcer) dans la colonne Actions.

L'info-bulle de cette icône affiche le message Cliquez pour écraser l'action en attente.
6. Lorsque vous y êtes invité, confirmez que vous voulez écraser une action en attente qui ne vous a pas été affectée.

La liste déroulante Statut de l'élément est activée, ce qui signifie que vous pouvez désormais approuver ou rejeter chaque service de la demande.
7. Si la demande contient plusieurs services, cliquez sur l'icône de statut d'alerte et activez la liste déroulante Statut de l'élément pour chaque service à approuver ou à rejeter.

Le statut de chaque option de service correspond au statut du service lors de la phase d'approbation du cycle de vie de la demande.

Remarque : En général, la liste déroulante Statut comprend plusieurs options. Le nom de ces options et l'ordre dans lequel elles apparaissent sont spécifiés dans le fichier requestshared.xml. Pour mettre à jour les valeurs et l'ordre des options dans la liste déroulante Statut, modifiez le fichier requestshared.xml afin d'inclure les valeurs du statut souhaitées, dans l'ordre dans lequel vous voulez qu'elles apparaissent. Pour obtenir des informations sur la modification du fichier requestshared.xml file, consultez le chapitre Personnalisation du manuel *Implementation Guide*.

8. Décidez si les éléments de la demande doivent être approuvés ou rejetés, puis effectuez toutes les actions suivantes applicables :
 - Si vous ne voulez pas approuver certains services, nous vous recommandons d'ajouter une remarque expliquant pourquoi vous rejetez un service. Le cas échéant, expliquez également les changements nécessaires à l'approbation d'une demande.
 - Vous pouvez ajouter d'autres notes ou des pièces jointes, qui serviront de pièces justificatives.
 - Effectuez *l'une* des deux étapes suivantes, si vous avez implémenté l'approbation d'éléments multiples.

9. Si vous n'avez *pas* implémenté l'[approbation d'éléments multiples](#) (page 678), effectuez cette étape et ignorez l'étape suivante.

Dans la liste déroulante Statut de l'élément, sélectionnez le statut adéquat qui permettra d'approuver ou de rejeter chaque service concerné, puis cliquez sur OK. Généralement, les statuts s'intitulent respectivement Approuvé et Rejeté.

- Si vous n'avez *pas* [implémenté l'approbation discrète](#) (page 681), les règles suivantes s'appliquent :
 - Le rejet d'un service entraîne le rejet de la totalité de la demande. La demande est alors renvoyée à l'utilisateur qui l'a soumise. Cet utilisateur décide en conséquence soit de mettre à jour la demande et de la soumettre à nouveau, soit d'accepter définitivement le rejet.
 - Une fois tous les services de la demande approuvés, celle-ci passe à l'étape suivante de son cycle de vie, par exemple le second niveau d'approbation (le cas échéant) ou l'étape d'exécution. En effet, une fois un service approuvé, les processus d'approbation de votre fournisseur de services peuvent nécessiter un deuxième niveau d'approbation, auquel cas l'approbateur de deuxième niveau se voit affecter une tâche d'approbation.
- Vous pouvez également [implémenter l'approbation discrète](#) (page 681) afin d'approuver ou de rejeter les éléments suivants *individuellement* :
 - Services dans une demande
 - Options de service dans un service

Si la tâche d'approbation a été affectée à plusieurs utilisateurs ou à un groupe, la demande est supprimée de la liste En attente d'une action pour tous les utilisateurs affectés une fois qu'un utilisateur affecté a terminé cette action en attente. Si la demande contient plusieurs services, elle n'est pas supprimée tant que tous les services ne sont pas approuvés ou qu'un service n'est pas rejeté.

Le système vous renvoie à la fenêtre Détails de la demande. Si vous revenez à la liste En attente d'une action, vous pouvez voir que la demande est supprimée de votre liste.

10. Si vous avez implémenté l'[approbation d'éléments multiples](#) (page 678), effectuez cette étape et ignorez l'étape suivante.

Exécutez l'une des actions suivantes ou les deux :

- Sélectionnez la totalité des services (ou certains services) dans une demande, puis cliquez sur Approuver ou Rejeter.

Cette option s'affiche lorsque l'approbation d'éléments multiples est implémentée, mais que l'approbation discrète n'est *pas* implémentée.

- Sélectionnez la totalité des options de service (ou certaines d'entre elles) dans chaque service, puis cliquez sur Approuver ou Rejeter.

Cette option s'affiche lorsque l'approbation d'éléments multiples et l'approbation discrète sont implémentées.

Vous avez approuvé ou rejeté les demandes en attente d'action d'autres utilisateurs.

Exécution de vos demandes en attente d'une action

L'exécution des demandes est la dernière étape essentielle du processus de gestion des requêtes, de la création à l'exécution. Tous les utilisateurs de CA Service Catalog peuvent exécuter des demandes en attente d'une action qui leur sont affectées, c'est-à-dire des demandes se trouvant dans leur file d'attente Demandes en attente d'une action. Toutefois, seuls les administrateurs et les utilisateurs possédant les droits de contrôle d'accès requis peuvent [exécuter les demandes en attente d'une action d'un autre utilisateur](#) (page 781).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

La page Demandes s'affiche.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes. La page Demandes peut afficher des demandes directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Cliquez sur En attente d'une action de ma part.

La fenêtre Demandes en attente d'une action s'affiche. Elle répertorie les demandes en attente d'approbation, de rejet, d'exécution, etc.

3. Localisez la demande et cliquez sur l'icône Exécuter dans la colonne Actions.

La fenêtre Exécuter la demande s'affiche.

Remarque : La fenêtre Exécuter la demande affiche des informations similaires à celles de la fenêtre [Détails de la demande](#) (page 758).

4. Affichez les détails des services demandés, notamment leur statut.

5. Concentrez-vous sur les services pour lesquels une tâche d'exécution vous est affectée.

Le statut de chaque option de service correspond au statut du service lors de la phase d'exécution du cycle de vie de la demande.

Remarque : En général, la liste déroulante Statut comprend plusieurs options. Le nom de ces options et l'ordre dans lequel elles apparaissent sont spécifiés dans le fichier requestshared.xml. Pour mettre à jour les valeurs et l'ordre des options dans la liste déroulante Statut, modifiez le fichier requestshared.xml afin d'inclure les valeurs du statut souhaitées, dans l'ordre dans lequel vous voulez qu'elles apparaissent. Pour obtenir des informations sur la modification du fichier requestshared.xml file, consultez le chapitre Personnalisation du manuel *Implementation Guide*.

6. Choisissez le nouveau statut de chaque service pour lequel une tâche d'exécution vous est affectée. Vous avez notamment le choix entre les statuts suivants : Vérifier la disponibilité, Achat en attente, Commandé, Expédié, Stockage intermédiaire en cours, Exécution terminée et Exécution annulée. Les statuts exacts disponibles peuvent varier selon les processus business de votre fournisseur de services. Deux statuts majeurs sont Exécution terminée et Exécution annulée. Ces deux statuts arrêtent le processus d'exécution pour cette option de service.
 - Si vous utilisez CA APM et si le service peut faire l'objet d'une affectation d'actifs, sélectionnez l'inventaire d'actifs disponible et affectez un ou plusieurs d'entre eux, ou indiquez qu'aucun actif n'est disponible pour l'affectation. Lorsque vous utilisez la fonctionnalité d'attribution d'actifs, cela modifie le statut de l'option de service associée.
 - Si vous n'utilisez pas CA APM ou si le service ne peut pas faire l'objet d'une affectation d'actifs, sélectionnez, dans la liste déroulante Statut de l'élément, le statut approprié à chaque service concerné.
7. Vous pouvez ajouter des remarques ou des pièces jointes, qui serviront de pièces justificatives.
8. Cliquez sur OK lorsque vous avez terminé.

Le système vous renvoie à la fenêtre Détails de la demande. Si vous revenez à la liste En attente d'une action une fois que toutes les actions en attente qui vous ont été affectées sont terminées, la demande est supprimée de la liste. Si la tâche d'exécution a été affectée à plusieurs utilisateurs ou à un groupe, la demande est supprimée de la liste En attente d'une action pour tous les utilisateurs affectés lorsque l'un ou l'autre des utilisateurs a terminé cette action en attente. Si la demande contient plusieurs services, elle n'est pas supprimée tant que tous les services ne sont pas exécutés ou n'ont pas vu leur exécution annulée.

Remarque : Une fois que vous avez indiqué vos actions d'exécution en modifiant le statut des services pour lesquels une tâche d'exécution vous a été affectée, les processus d'exécution de votre fournisseur de services peuvent nécessiter des étapes supplémentaires d'exécution, auquel cas l'exécutant suivant se voit attribuer une tâche d'exécution.

Exécution des demandes d'autres utilisateurs en attente d'une action

L'exécution des demandes est la dernière étape essentielle du processus de gestion des requêtes, de la création à l'exécution. Tous les utilisateurs de CA Service Catalog peuvent [exécuter leurs propres demandes en attente d'une action](#), (page 779) c'est-à-dire celles qui se trouvent dans leur file d'attente Demandes en attente d'une action. Toutefois, seuls les administrateurs de CA Service Catalog et les utilisateurs possédant les droits de contrôle d'accès requis peuvent exécuter des demandes en attente d'une action affectées à d'autres utilisateurs. La remarque suivante porte sur la configuration du contrôle de l'accès.

Remarque : L'option de contrôle d'accès intitulée Contrôle d'accès : action de proxy située dans Catalogue, Configuration, Options, Configuration de la gestion des demandes permet de connaître les rôles pouvant approuver, rejeter, exécuter ou transférer des demandes en attente d'une action affectées à d'autres utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Définition des options de configuration de CA Service Catalog dans le manuel *Implementation Guide*.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

La page Demandes s'affiche.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes. La page Demandes peut afficher des demandes et la zone de recherche directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Recherchez des demandes, à l'aide de la Recherche avancée.
3. Dans la liste déroulante Requête, effectuez les opérations suivantes.
 - a. Assurez-vous que l'élément Demandes d'actions est sélectionné.
 - b. Si vous le souhaitez, vous pouvez saisir l'ID d'utilisateur concerné dans le champ ID d'utilisateur.
 - c. Cliquez sur Rechercher.

La fenêtre Résultats de la recherche apparaît et affiche toutes les demandes en attente d'une action.

4. Cliquez sur le nom de la demande qui vous intéresse afin de l'ouvrir.

La fenêtre Détails de la demande apparaît pour afficher les détails de la fenêtre que vous venez d'ouvrir.

5. Affichez les détails des services demandés, notamment leur statut, en vous concentrant sur les services dont vous voulez mettre à jour le statut d'exécution.

Le statut de chaque option de service correspond au statut du service lors de la phase d'exécution du cycle de vie de la demande.

Remarque : En général, la liste déroulante Statut comprend plusieurs options. Le nom de ces options et l'ordre dans lequel elles apparaissent sont spécifiés dans le fichier requestshared.xml. Pour mettre à jour les valeurs et l'ordre des options dans la liste déroulante Statut, modifiez le fichier requestshared.xml afin d'inclure les valeurs du statut souhaitées, dans l'ordre dans lequel vous voulez qu'elles apparaissent. Pour obtenir des informations sur la modification du fichier requestshared.xml file, consultez le chapitre Personnalisation du manuel *Implementation Guide*.

6. Cliquez sur l'icône de statut d'alerte dans la colonne Actions.

L'info-bulle de cette icône affiche le message Cliquez pour écraser l'action en attente.

7. Lorsque vous y êtes invité, confirmez que vous voulez écraser une action en attente qui ne vous a pas été affectée.

La liste déroulante Statut de l'élément est activée, ce qui signifie que vous pouvez désormais mettre à jour le statut d'exécution du service.

8. Si la demande contient plusieurs services, cliquez sur l'icône de statut d'alerte et activez la liste déroulante Statut de l'élément pour chaque service dont vous voulez mettre à jour le statut d'exécution.

Remarque : Le statut de chaque option de service correspond au statut du service lors de la phase d'exécution du cycle de vie de la demande.

9. Choisissez le prochain statut de chaque service dont vous voulez mettre à jour le statut d'exécution. Vous avez notamment le choix entre les statuts suivants : Vérifier la disponibilité, Achat en attente, Commandé, Expédié, Stockage intermédiaire en cours, Exécution terminée et Exécution annulée. Les statuts exacts disponibles peuvent varier selon les processus business de votre fournisseur de services. Deux statuts majeurs sont Exécution terminée et Exécution annulée. Ces deux statuts arrêtent le processus d'exécution pour cette option de service.

- Si vous utilisez CA APM et si le service peut faire l'objet d'une affectation d'actifs, sélectionnez l'inventaire d'actifs disponible et affectez un ou plusieurs d'entre eux, ou indiquez qu'aucun actif n'est disponible pour l'affectation. Lorsque vous utilisez la fonctionnalité d'attribution d'actifs, cela modifie le statut de l'option de service associée.
- Si vous n'utilisez *pas* CA APM ou si le service ne peut *pas* faire l'objet d'une affectation d'actifs, sélectionnez, dans la liste déroulante Statut de l'élément, le statut approprié à chaque service concerné.

10. Vous pouvez ajouter des remarques ou des pièces jointes, qui serviront de pièces justificatives.

11. Cliquez sur OK lorsque vous avez terminé.

Le système vous renvoie à la fenêtre Détails de la demande. Si vous revenez à la liste En attente d'une action une fois que toutes les actions en attente qui vous ont été affectées sont terminées, la demande est supprimée de la liste. Si la tâche d'exécution a été affectée à plusieurs utilisateurs ou à un groupe, la demande est supprimée de la liste En attente d'une action pour tous les utilisateurs affectés lorsque l'un ou l'autre des utilisateurs a terminé cette action en attente. Si la demande contient plusieurs services, elle n'est pas supprimée tant que tous les services ne sont pas exécutés ou n'ont pas vu leur exécution annulée.

Remarque : Une fois que vous avez indiqué vos actions d'exécution en modifiant le statut des services pour lesquels une tâche d'exécution vous a été affectée, les processus d'exécution de votre fournisseur de services peuvent nécessiter des étapes supplémentaires d'exécution, auquel cas l'exécutant suivant se voit attribuer une tâche d'exécution.

Transfert de vos demandes en attente d'une action

Vous serez peut-être amené à transférer une demande en attente d'une action affectée à vous ou à d'autres utilisateurs, si vous ou ces autres utilisateurs tombez malades, êtes en congés, ou êtes indisponibles pour effectuer ou approuver une tâche affectée.

Tous les utilisateurs peuvent transférer leurs demandes en attente d'une action. Toutefois, seuls les administrateurs de CA Service Catalog ou d'autres utilisateurs de CA Service Catalog possédant les droits de contrôle d'accès requis peuvent [transférer les demandes en attente d'une action d'autres utilisateurs](#) (page 785).

Pour obtenir des informations de base détaillées et connaître les règles relatives au transfert des demandes et à la réalisation des tâches associées, consultez les sections [Gestion des demandes en attente d'une action](#) (page 770) et [Règles relatives aux demandes en attente d'une action](#) (page 772).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

La page Demandes s'affiche.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes pour afficher les demandes. La page Demandes peut afficher des demandes directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Cliquez sur En attente d'une action de ma part.

Les demandes en attente d'une action s'affichent dans votre file d'attente. Ces demandes doivent être approuvées, rejetées, exécutées, etc.

3. Cliquez sur le nom de la demande qui vous intéresse afin de l'ouvrir.

La fenêtre Détails de la demande apparaît pour afficher les détails de la fenêtre que vous venez d'ouvrir.

Les détails de la demande sélectionnée s'affichent, avec en haut de l'écran une section Services demandés. Cette section répertorie tous les services de la demande. Si la demande contient plusieurs services, vous pouvez transférer ces derniers soit individuellement, soit en groupes.

Remarque : Un service peut être transféré si vous pouvez le sélectionner. Si vous ne pouvez pas le sélectionner, il ne peut pas être transféré. Par exemple, une demande contenant plusieurs services peut contenir un ou plusieurs services qui ne sont pas en attente d'approbation ou d'exécution, auquel cas ces derniers ne peuvent pas être transférés.

4. Sélectionnez le ou les services, puis cliquez sur Transférer.

La fenêtre Recherche d'utilisateurs apparaît.

Remarque : Le périmètre de la recherche d'utilisateurs se base sur la configuration d'administration de tous les utilisateurs (globaux) ou uniquement des utilisateurs d'une même unité business. Pour obtenir des informations sur la mise en place de cette configuration, consultez les sections décrivant le menu Administration, Configuration, Options dans le chapitre Configuration du manuel *Implementation Guide*.

5. Parcourez la liste des utilisateurs et sélectionnez-en *un* auquel les services sélectionnés seront transférés.

Vous êtes renvoyé à la section Services demandés. Dans la colonne Statut de l'élément, la ou les demandes sélectionnées sont marquées pour un transfert à *nom_utilisateur*, où *nom_utilisateur* est l'utilisateur auquel vous avez transféré ces demandes.

6. Vérifiez que vous avez sélectionné le bon utilisateur pour le transfert, puis cliquez sur OK.

La demande en attente d'une action est transférée à l'utilisateur indiqué.

Transfert des demandes d'autres utilisateurs en attente d'une action

Vous serez peut-être amené à transférer une demande en attente d'une action affectée à vous ou à d'autres utilisateurs, si vous ou ces autres utilisateurs tombez malades, êtes en congés, ou êtes indisponibles pour effectuer ou approuver une tâche affectée. Tous les utilisateurs peuvent [transférer leurs demandes en attente d'une action](#) (page 783). Toutefois, seuls les administrateurs de CA Service Catalog et les utilisateurs possédant les droits de contrôle d'accès requis peuvent transférer des demandes en attente d'une action affectées à d'autres utilisateurs. La remarque suivante porte sur la configuration du contrôle de l'accès.

Remarque : L'option de contrôle d'accès intitulée Contrôle d'accès : action de proxy située dans Catalogue, Configuration, Options, Configuration de la gestion des demandes permet de connaître les rôles pouvant approuver, rejeter, exécuter ou transférer des demandes en attente d'une action affectées à d'autres utilisateurs. Par ailleurs, l'option Contrôle d'accès : transférer la demande en attente d'une action détermine les rôles qui ont accès au bouton Transférer pour transférer des demandes en attente d'une action affectées à d'autres utilisateurs ; ce bouton est masqué dans d'autres rôles. Pour plus d'informations sur la configuration de ces deux options, reportez-vous à Définition des options de configuration de CA Service Catalog dans le manuel *Implementation Guide*.

Pour obtenir des informations de base détaillées et connaître les règles relatives au transfert des demandes et à la réalisation des tâches associées, consultez les sections [Gestion des demandes en attente d'une action](#) (page 770) et [Règles relatives aux demandes en attente d'une action](#) (page 772).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

La page Demandes s'affiche.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes. La page Demandes peut afficher des demandes et la zone de recherche directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

Recherchez des demandes, à l'aide de la Recherche avancée.

2. Dans la liste déroulante Requête, effectuez les opérations suivantes.
 - a. Assurez-vous que l'élément Demandes d'actions est sélectionné.
 - b. Si vous le souhaitez, vous pouvez saisir l'ID d'utilisateur concerné dans le champ ID d'utilisateur.
 - c. Cliquez sur Rechercher.

La fenêtre Résultats de la recherche apparaît et affiche toutes les demandes en attente d'une action.
3. Cliquez sur le nom de la demande qui vous intéresse afin de l'ouvrir.

La fenêtre Détails de la demande apparaît pour afficher les détails de la fenêtre que vous venez d'ouvrir.

Les détails de la demande sélectionnée s'affichent, avec en haut de l'écran une section Services demandés. Cette section répertorie tous les services de la demande. Si la demande contient plusieurs services, vous pouvez transférer ces derniers soit individuellement, soit en groupes.

Remarque : Un service peut être transféré si vous pouvez le sélectionner. Si vous ne pouvez pas le sélectionner, il ne peut pas être transféré. Par exemple, une demande contenant plusieurs services peut contenir un ou plusieurs services qui ne sont pas en attente d'approbation ou d'exécution, auquel cas ces derniers ne peuvent pas être transférés.
4. Cliquez sur le bouton Transfert en haut de la fenêtre.

La fenêtre Transfert de la demande apparaît et affiche les détails des services demandés, notamment leur statut.

La liste déroulante Statut de l'élément est désactivée. Vous devez l'activer pour l'utiliser dans les prochaines étapes.
5. Cliquez sur l'icône de statut d'alerte dans la colonne Actions.

L'info-bulle de cette icône affiche le message Cliquez pour écraser l'action en attente.
6. Lorsque vous y êtes invité, confirmez que vous voulez écraser une action en attente qui ne vous a pas été affectée.

La liste déroulante Statut de l'élément est activée, ce qui signifie que vous pouvez désormais approuver ou rejeter chaque service de la demande.
7. Si la demande contient plusieurs services, cliquez sur l'icône de statut d'alerte et activez la liste déroulante Statut de l'élément pour chaque service à approuver ou à rejeter.

Le statut de chaque option de service correspond au statut du service lors de la phase d'approbation du cycle de vie de la demande.

- Sélectionnez le ou les services, puis cliquez sur Transférer.

La fenêtre Recherche d'utilisateurs apparaît.

Remarque : Le périmètre de la recherche d'utilisateurs se base sur la configuration d'administration de tous les utilisateurs (globaux) ou uniquement des utilisateurs d'une même unité business. Pour obtenir des informations sur la mise en place de cette configuration, consultez les sections décrivant le menu Administration, Configuration, Options dans le chapitre Configuration du manuel *Implementation Guide*.

- Parcourez la liste des utilisateurs et sélectionnez-en *un* auquel les services sélectionnés seront transférés.

Vous êtes renvoyé à la section Services demandés. Dans la colonne Statut de l'élément, la ou les demandes sélectionnées sont marquées pour un transfert à *nom_utilisateur*, où *nom_utilisateur* est l'utilisateur auquel vous avez transféré ces demandes.

- Vérifiez que vous avez sélectionné le bon utilisateur pour le transfert, puis cliquez sur OK.

La demande en attente d'une action est transférée à l'utilisateur indiqué.

Délégation d'une demande en attente d'une action

Vous serez peut-être amené à déléguer une demande si vous ou d'autres utilisateurs tombez malades, êtes en congés, ou êtes indisponibles pour effectuer ou approuver une tâche affectée. Une demande en attente d'une action peut être déléguée une fois seulement. Elle ne peut l'être que par le propriétaire de la demande en attente d'une action, s'il possède les droits de contrôle d'accès requis. La remarque suivante porte sur la configuration du contrôle de l'accès.

Remarque : L'option Contrôle d'accès : déléguer la demande en attente d'une action sous Catalogue, Configuration, Options, Configuration de la gestion des demandes permet de connaître les rôles pouvant déléguer leurs propres demandes en attente d'une action. Pour plus d'informations sur la configuration de cette option, reportez-vous à Définition des options de configuration de CA Service Catalog dans le manuel *Implementation Guide*.

Pour obtenir des informations de base détaillées et connaître les règles relatives à la délégation des demandes et à la réalisation des tâches associées, reportez-vous aux sections [Gestion des demandes en attente d'une action](#) (page 770) et [Règles relatives aux demandes en attente d'une action](#) (page 772).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes pour afficher les demandes. La page Demandes peut afficher des demandes directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Effectuez les actions décrites dans *un* des points suivants.

- Cliquez sur En attente d'une action de ma part.

La fenêtre Demandes en attente d'une action s'affiche.

Cliquez sur le bouton Déléguer pour une demande en attente d'approbation ou d'exécution.

- Dans la section Recherche de demande, cliquez sur Recherche avancée.

La fenêtre Recherche avancée s'affiche.

Dans la liste déroulante Requête, vérifiez que Demandes d'actions est sélectionné.

Saisissez votre ID d'utilisateur dans le champ ID d'utilisateur, puis cliquez sur Rechercher.

La fenêtre Résultats de la recherche apparaît et affiche toutes les demandes qui vous ont été affectées.

Cliquez sur le bouton Déléguer pour une demande en attente d'approbation ou d'exécution.

Les détails de la demande sélectionnée s'affichent, avec en haut de l'écran une section Services demandés. Cette section répertorie tous les services et toutes les options de service de la demande. Si la demande contient plusieurs services et options de service, vous pouvez déléguer ces derniers soit individuellement, soit en groupes.

Remarque : Un service peut être délégué si vous pouvez le sélectionner. Si vous ne pouvez pas le sélectionner, il ne peut pas être délégué. Par exemple, une demande contenant plusieurs services peut contenir un ou plusieurs services ou options de service qui ne sont pas en attente d'approbation ou d'exécution, auquel cas ces derniers ne peuvent pas être délégués.

3. Sélectionnez le service ou les options de service, puis cliquez sur Déléguer.

La fenêtre Recherche de comptes d'utilisateurs apparaît.

Remarque : Le périmètre de la recherche d'utilisateurs se base sur la configuration d'administration de tous les utilisateurs (globaux) ou uniquement des utilisateurs d'une même unité business. Pour obtenir des informations sur cette configuration, consultez les sections décrivant le menu Administration, Configuration, Options dans le chapitre Configuration du manuel *Implementation Guide*.

4. Parcourez la liste des utilisateurs et sélectionnez-en *un* auquel les services ou options de service sélectionnés seront délégués.

Vous êtes renvoyé à la section Services demandés. Dans la colonne Statut de l'élément, le service ou les options de service sélectionnés sont marqués pour une délégation à *nom_utilisateur*, où *nom_utilisateur* correspond à l'utilisateur que vous avez sélectionné.

5. Vérifiez que vous avez sélectionné le bon utilisateur pour la délégation, puis cliquez sur OK.

La demande en attente d'une action est déléguée à l'utilisateur indiqué.

Délégation automatique de vos demandes en attente d'une action

La délégation automatique permet de spécifier que toutes vos demandes nouvellement affectées ou transférées en attente d'une action soient automatiquement déléguées à un autre utilisateur. La délégation automatique est particulièrement utile pour les gestionnaires qui contrôlent les demandes, mais qui ne les traitent pas directement. Elle est également utile aux utilisateurs qui ne sont pas toujours au bureau, parce qu'ils voyagent, sont en congés, ou pour toute autre raison. Ainsi, la délégation automatique vous aide à vous assurer que les demandes sont traitées dans les délais.

Remarque : L'option de contrôle d'accès intitulée Afficher la délégation automatique dans le profil de l'utilisateur sous Administration, Configuration détermine si les utilisateurs peuvent afficher et modifier les paramètres de délégation automatique, selon les rôles d'utilisateur ayant accès aux interfaces utilisateur de gestion des utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez les paramètres de configuration d'administration dans le manuel *Implementation Guide*.

Pour déléguer automatiquement vos demandes en attente d'une action

1. Déplacez le curseur dans la partie supérieure droite de l'écran et cliquez sur le bouton Profil, à côté du bouton Aide.

La fenêtre Profil de l'utilisateur apparaît. Les champs sont en lecture seule.

2. Cliquez sur le bouton Modifier.

Les champs de la fenêtre s'ouvrent afin de permettre une modification et le titre de la fenêtre devient Modification du profil de l'utilisateur.

3. Cliquez sur l'icône de la flèche pointant vers le bas, à côté de l'en-tête Délégation automatique de la demande.

Le paramètre Délégation automatique de la demande pour votre ID d'utilisateur s'ouvre. Vous pouvez ainsi le voir et, éventuellement, le modifier.

4. Pour supprimer une délégation automatique existante (le cas échéant), cliquez sur l'icône du signe moins rouge.

5. Pour ajouter ou modifier une délégation automatique, cliquez sur l'icône en forme de loupe.

La boîte de dialogue Recherche et sélection d'utilisateur s'affiche.

6. Parcourez la liste des utilisateurs.

Remarque : Le périmètre de la recherche d'utilisateurs se base sur la configuration d'administration de tous les utilisateurs (globaux) ou uniquement des utilisateurs d'une même unité business. Pour obtenir des informations sur la mise en place de cette configuration, consultez les sections décrivant le menu Administration, Configuration, Options dans le chapitre Configuration du manuel *Implementation Guide*.

7. Cliquez sur le nom de l'utilisateur à désigner pour la délégation automatique.
La boîte de dialogue se ferme et vous revenez à la fenêtre Modification du profil de l'utilisateur. Le nom de l'utilisateur sélectionné apparaît dans le champ Déléguer.
8. Vérifiez que vous avez sélectionné le bon utilisateur pour la délégation automatique, puis cliquez sur OK.
9. Cliquez sur Terminé.
Vous revenez à la fenêtre de départ, ouverte avant que vous ne cliquiez sur le bouton Profil.

Toutes les nouvelles demandes en attente d'action pour votre ID d'utilisateur seront déléguées automatiquement à l'utilisateur désigné dans le champ Délégué.

Délégation automatique des demandes d'autres utilisateurs en attente d'une action

La délégation automatique permet de spécifier que toutes les *nouvelles* demandes affectées à un utilisateur donné soient automatiquement déléguées à un autre utilisateur. Ici, une *nouvelle* demande désigne toute action en attente nouvellement affectée ou transférée. La délégation automatique est utile pour les gestionnaires qui contrôlent les demandes, mais qui ne les traitent pas directement. Elle est également utile aux utilisateurs qui ne sont pas toujours au bureau, parce qu'ils voyagent, sont en congés, ou pour toute autre raison. Ainsi, la délégation automatique vous aide à vous assurer que les demandes sont traitées dans les délais.

Remarque : L'option de contrôle d'accès intitulée Afficher la délégation automatique dans la gestion des utilisateurs sous Administration, Configuration détermine si les utilisateurs peuvent afficher et modifier les paramètres de délégation automatique, selon les rôles d'utilisateur ayant accès aux interfaces utilisateur de gestion des utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez les paramètres de configuration d'administration dans le manuel *Implementation Guide*.

Pour déléguer automatiquement des demandes d'autres utilisateurs en attente d'une action

1. Cliquez sur Administration, Utilisateurs.
La fenêtre Utilisateurs s'affiche.
2. Dans le champ ID d'utilisateur, entrez des critères de recherche pour trouver l'utilisateur dont vous voulez déléguer automatiquement les demandes à un autre utilisateur.
Les résultats de la recherche d'utilisateurs s'affichent.

3. Cliquez sur le nom de l'utilisateur dont vous voulez déléguer automatiquement les demandes.

La fenêtre Profil de l'utilisateur apparaît et affiche des détails de configuration sur l'utilisateur sélectionné.

4. Cliquez sur Modifier.

Les champs de la fenêtre s'ouvrent afin de permettre une modification et le titre de la fenêtre devient Modification du profil de l'utilisateur.

5. Cliquez sur l'icône déroulante, à côté de l'en-tête Délégation automatique de la demande.

Le paramètre Délégation automatique de la demande s'ouvre. Vous pouvez ainsi le voir et, éventuellement, le modifier.

L'utilisateur dont le nom s'affiche dans le champ Délégation (le cas échéant) est celui auquel les demandes sont actuellement déléguées automatiquement.

6. Pour supprimer une délégation automatique existante (le cas échéant), cliquez sur l'icône du signe moins rouge.

7. Pour ajouter ou modifier une délégation automatique, cliquez sur l'icône en forme de loupe.

La boîte de dialogue Recherche et sélection d'utilisateur s'affiche.

8. Parcourez la liste des utilisateurs.

Remarque : Le périmètre de la recherche d'utilisateurs se base sur la configuration d'administration de tous les utilisateurs (globaux) ou uniquement des utilisateurs d'une même unité business. Pour obtenir des informations sur la mise en place de cette configuration, consultez les sections décrivant le menu Administration, Configuration, Options dans le chapitre Configuration du manuel *Implementation Guide*.

9. Cliquez sur le nom de l'utilisateur à désigner pour la délégation automatique.

La boîte de dialogue se ferme et vous revenez à la fenêtre Modification du profil de l'utilisateur. Le nom de l'utilisateur sélectionné apparaît dans le champ Déléguer.

10. Vérifiez que vous avez sélectionné le bon utilisateur pour la délégation automatique, puis cliquez sur OK.

Vous revenez à la fenêtre Modification du profil de l'utilisateur.

11. Cliquez sur Terminé.

Vous revenez à la fenêtre Administration, Utilisateurs.

Toutes les nouvelles demandes destinées à l'utilisateur dont le profil a été modifié seront déléguées automatiquement à l'utilisateur désigné dans le champ Délégué.

Prendre ou renvoyer une demande en attente d'une action

Dans la fenêtre Prendre/Renvoyer, vous pouvez prendre ou renvoyer la possession de demandes en attente d'une action. Vous pouvez prendre la possession de demandes en attente d'une action dans la file d'attente d'un groupe ou d'un autre utilisateur de la même unité ou sous-unité business. De même, vous pouvez renvoyer la possession de demandes en attente d'une action de votre file d'attente vers celle de votre groupe. Vous pouvez avoir besoin de prendre ou de renvoyer des demandes en attente d'une action affectées à votre groupe.

Les fonctions Prendre et Renvoyer fonctionnent *uniquement* si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur du groupe auquel la demande en attente d'une action est affectée. De plus, seuls les administrateurs de CA Service Catalog et les utilisateurs possédant les droits de contrôle d'accès requis peuvent prendre ou renvoyer des demandes pour un groupe auquel ils appartiennent. La remarque suivante porte sur la configuration du contrôle de l'accès.

Remarque : L'option de contrôle d'accès intitulée Contrôle d'accès : prendre/renvoyer la demande en attente d'une action située sous Catalogue, Configuration, Options, Configuration de la gestion des demandes permet de connaître les rôles qui peuvent prendre ou renvoyer des requêtes en attente d'une action pour un groupe auxquels ils appartiennent. Pour plus d'informations, consultez Définition des options de configuration de CA Service Catalog dans le manuel *Implementation Guide*.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes pour afficher les demandes. La page Demandes peut afficher des demandes directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Cliquez sur En attente d'une action de ma part.

La fenêtre Demandes en attente d'une action s'affiche.

Cliquez sur le bouton Prendre/Renvoyer pour une demande en attente d'approbation ou d'exécution.

La fenêtre Prendre/Renvoyer apparaît pour afficher les détails de la demande sélectionnée, avec notamment une section Services demandés en haut de l'écran. Cette section répertorie tous les services et toutes les options de service de la demande. Si la demande contient plusieurs services ou options de service, vous pouvez prendre ou renvoyer ces derniers soit individuellement, soit en groupes.

Remarque : Un service ou une option de service peuvent être pris ou renvoyés si vous pouvez les sélectionner. Si ne vous pouvez pas les sélectionner, ils ne peuvent pas être pris ou renvoyés. Par exemple, une demande contenant plusieurs services peut contenir un ou plusieurs services ou options de service qui ne sont pas en attente d'approbation ou d'exécution, auquel cas ces derniers ne peuvent pas être pris ou renvoyés.

3. Pour *prendre* un ou plusieurs services d'une demande en attente d'une action, sélectionnez les services ou options de services, puis cliquez sur Prendre.

La demande est marquée comme prise par votre ID d'utilisateur.

Si une demande est déjà prise, le statut indiquant *Pris par nom d'utilisateur* s'affiche en regard du champ Statut de l'élément pour l'élément de demande ; vous ne pouvez donc pas prendre cette demande. Le *nom d'utilisateur* identifie l'utilisateur qui a pris la demande. Si nécessaire, les autres utilisateurs du même groupe peuvent toujours approuver ou exécuter un service pris. Condition préalable toutefois : l'utilisateur qui a pris le service doit le renvoyer ou un utilisateur autorisé doit le transférer à l'utilisateur nouvellement affecté. Un utilisateur autorisé est un administrateur de CA Service Catalog ou quelqu'un qui possède les droits de contrôle d'accès requis, comme expliqué précédemment dans cette rubrique.

Si une demande n'est pas prise, mais que l'option Prendre n'est pas disponible, alors l'action n'est pas affectée à votre groupe.

4. Pour *renvoyer* un ou plusieurs services ou options de service d'une demande en attente d'une action, sélectionnez les services ou options de services, puis cliquez sur Renvoyer.

Les seuls services que vous pouvez renvoyer sont ceux qui sont déjà marqués comme pris par votre ID d'utilisateur. Il s'agit de demandes que vous avez déjà prises.

5. Cliquez sur OK pour prendre ou renvoyer la demande.

Votre action est confirmée : toutes les demandes que vous avez prises sont marquées comme prises par votre ID d'utilisateur. De même, toutes les demandes que vous avez renvoyées ne sont plus marquées comme prises, ce qui signifie que les autres utilisateurs de votre groupe peuvent les prendre.

Si vous le souhaitez, vous pouvez réaliser une nouvelle action dans la fenêtre Prendre/renvoyer, ou accéder à une autre fenêtre.

Ignorer, tenter de relancer ou écraser des alertes

A tout moment au cours du cycle de vie de la demande, notamment avec le statut Soumis ou lors du processus d'approbation, les demandes peuvent être assorties d'un statut d'alerte signalant un éventuel problème, généralement en raison d'une erreur système ou d'une erreur de la part de l'utilisateur. L'alerte est représentée dans la colonne Statut de plusieurs fenêtres de demande, notamment les fenêtres Requêtes ouvertes, Requêtes terminées, En attente d'une action de ma part et Recherche de demande. Le cas échéant, cette colonne Statut apparaît également dans les Listes des demandes récentes. Si le rôle d'un utilisateur ne permet pas d'accéder à cette option, il ne pourra pas voir le statut, même si sa demande est bloquée. Il est recommandé comme bonne pratique d'ignorer, de relancer ou de forcer des alertes dès leur apparition. Seuls les administrateurs CA Service Catalog et les utilisateurs possédant les droits de contrôle d'accès requis peuvent ignorer, relancer ou forcer des alertes. La remarque suivante porte sur la configuration du contrôle de l'accès.

Remarque : L'option de contrôle d'accès intitulée Contrôle d'accès : forcer l'exécution de la demande située sous Catalogue, Configuration, Options, Configuration de la gestion des demandes permet de connaître les rôles pouvant ignorer, relancer ou forcer des alertes. Par ailleurs, l'option Contrôle d'accès : afficher l'avertissement relatif à la demande détermine les rôles pouvant voir l'icône d'avertissement indiquant qu'une demande est bloquée. Pour plus d'informations sur la configuration de ces options, reportez-vous à Définition des options de configuration de CA Service Catalog dans le manuel *Implementation Guide*.

Pour obtenir des informations de base détaillées et connaître les règles relatives au traitement des demandes assorties d'un statut d'alerte et à la réalisation des tâches associées, consultez les sections [Gestion des demandes en attente d'une action](#) (page 770) et [Règles relatives aux demandes en attente d'une action](#) (page 772).

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes pour afficher les demandes. La page Demandes peut afficher des demandes directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

2. Recherchez la demande d'alerte dans une des fenêtres suivantes : Requêtes ouvertes, Requêtes terminées, En attente d'une action de ma part, Recherche de demande ou Liste des demandes récentes.

La demande peut être assortie d'un statut d'alerte, en raison d'une ou plusieurs alertes à titre d'information uniquement consignées au cours du flux de demandes. Dans ce cas, ignorez les alertes en procédant comme suit.

- a. Ouvrez la fenêtre qui contient la demande d'alerte.

- b. Dans la colonne Action, cliquez sur la liste déroulante Actions, puis sélectionnez Forcer dans la liste.

La fenêtre Forcer l'exécution de la demande s'affiche, et l'onglet Forcer l'exécution de la demande est sélectionné par défaut.

Les détails de la demande sélectionnée s'affichent, avec en haut de l'écran une section Services demandés. Cette section répertorie tous les services de la demande. Si la demande contient plusieurs services, vous pouvez forcer ces derniers soit individuellement, soit en groupes.

- c. Dans la colonne Remplacer le statut, sélectionnez le statut à obtenir pour la demande dans la liste déroulante.
- d. Cliquez sur Enregistrer.

3. Pour chaque service bloqué, cliquez sur la liste déroulante Statut de l'élément et sélectionnez le statut d'approbation ou d'exécution qui convient le mieux à vos besoins.

Les options pour un service varient, selon son statut. Utilisez la liste déroulante pour afficher toutes les options disponibles.

4. Cliquez sur OK.

Chaque service dont vous avez modifié le statut voit ses alertes retirées (écrasées) et il est "forcé" à passer au statut sélectionné.

Remarque : Si la demande est placée dans la file d'attente avant d'être exécutée, son état (mise en file d'attente) est indiqué sous forme de préfixe accompagné de son nouveau statut. Vous pouvez forcer l'exécution de demandes mises en file d'attente ou non.

Les alertes sont désactivées et le statut est supprimé.

Lorsque le statut d'un service demandé est soit En attente, soit Terminé, vous pouvez soit ignorer l'alerte, soit la forcer. Utilisez votre intuition d'administrateur.

Délégation de catalogues

La délégation de l'utilisation de votre catalogue à un autre utilisateur (un délégué) permet au délégué de parcourir le catalogue pour créer et soumettre des demandes à votre place (le délégant). Le catalogue d'un délégant contient généralement des services qui ne sont pas disponibles dans le catalogue du délégué.

Les délégants sont généralement des dirigeants ou des gestionnaires, mais il peut également s'agir d'utilisateurs dont le rôle permet de créer et de soumettre des demandes. Les délégués sont généralement des assistants exécutifs ou d'autres employés qui se présentent au délégant, mais il peut également s'agir d'utilisateurs dont le rôle permet de créer et de soumettre des demandes.

Généralement, un délégué crée et soumet des demandes pour le délégant à partir du catalogue du délégant. Lorsqu'un délégué crée une demande à partir du catalogue d'un délégant, le champ Bénéficiaire affiche le nom du délégant que vous ne pouvez pas modifier.

Le cas échéant, tous les enregistrements d'historique, d'audit et de journalisation d'une demande indiquent que le délégué a créé et soumis la demande à la place du délégant.

Remarque : Comme indiqué précédemment, un utilisateur peut être délégant ou délégué si le rôle de l'utilisateur permet de créer et de soumettre des demandes. Les administrateurs affectent ce droit à des rôles individuels en définissant l'option de configuration nommée Contrôle d'accès : Ajouter la demande dans la section de configuration de la gestion des demandes de la page de Configuration d'administration. Pour plus d'informations sur ce paramètre et ceux qui y sont associés, consultez le manuel *Integration Guide*.

Comment fonctionne la délégation de catalogues

Le fait de déléguer l'utilisation de votre catalogue à un autre utilisateur permet à cet utilisateur de parcourir votre catalogue et de créer et soumettre des demandes contenant des services qui ne peuvent pas être disponibles dans le propre catalogue de l'utilisateur. Les délégués créent et soumettent généralement ces demandes pour vous (le délégant) à partir de votre catalogue.

1. Les administrateurs vérifient les informations de base sur [la délégation de catalogues](#) (page 797). Vérifier également ce qui suit :
 - [Comparaison avec les fonctionnalités liées](#) (page 799)
 - [Restrictions liées à la délégation de catalogues](#) (page 800)
 - [Remarques relatives aux unités business](#) (page 801)
 - [Exemples de scénarios](#) (page 802)
2. Les administrateurs configurent CA Service Catalog pour [activer la délégation de catalogues](#) (page 803).
3. Les utilisateurs (délégants) modifient leur profil pour [déléguer l'utilisation de leurs catalogues](#) (page 804) à un utilisateur au moins (délégué).
4. Les délégués [utilisent le catalogue d'un délégant](#) (page 807) pour créer, modifier et soumettre des demandes.

Comparaison avec les fonctionnalités liées

La délégation de catalogues est liée aux fonctionnalités suivantes mais n'est pas identique :

- Demande de service pour un autre utilisateur, en utilisant votre propre catalogue et en spécifiant le nom de l'autre utilisateur dans le champ Demandé pour lorsque vous [affichez et changez des informations](#) (page 732) supplémentaires dans la demande avant de la soumettre.
- [Déléguer une demande](#) (page 788) signifie que vous déléguez manuellement une demande en attente d'action (une demande soumise en attente d'approbation), vôtre ou d'un autre gestionnaire de demandes, à un autre gestionnaire de demandes. Le gestionnaire de demandes délégué peut alors approuver, rejeter ou transférer la demande.
- [Auto-délégation de vos propres demandes en attente d'action](#) (page 790) ou [auto-délégation des demandes en attente d'action d'autres utilisateurs](#) (page 791) signifie que vous déléguez automatiquement ces demandes de votre propre file d'attente de demandes en attente d'action ou de la file d'attente du gestionnaire d'une autre demande à la file d'attente d'un autre gestionnaire de demandes, généralement sur une base temporaire. Le gestionnaire de demandes auto-délégué peut alors approuver, rejeter ou transférer la demande.

Par contraste à ces fonctionnalités, le fait de déléguer l'utilisation de votre catalogue permet à un autre utilisateur de parcourir *votre* catalogue, pour créer, modifier et soumettre des demandes de votre part. Généralement, votre catalogue contient des services qui ne sont pas disponibles dans le catalogue de votre délégué.

Restrictions liées à la délégation de catalogues

Les restrictions suivantes s'appliquent lorsque vous déléguez l'utilisation de votre catalogue à un autre utilisateur :

- Si vous avez créé des demandes sans les soumettre, vos délégués ne pourront *pas* afficher, mettre à jour ou soumettre ces demandes en votre nom. Les délégués doivent créer et soumettre eux-mêmes les demandes du catalogue du délégant.
- Lors de l'utilisation de votre catalogue, les délégués ne *peuvent pas* modifier le contenu du champ Bénéficiaire afin de demander des services pour un utilisateur autre que vous (le délégant).
- Les utilisateurs disposant d'un rôle ne permettant pas de créer de demande (comme le gestionnaire de services) *peuvent* déléguer leurs catalogues. Toutefois, les délégués de ces utilisateurs ne *peuvent pas* parcourir les demandes ou en créer à partir des catalogues de ces délégants. Il est donc recommandé que les utilisateurs dont les rôles ne permettent pas de créer de demandes ne puissent *pas* déléguer leurs catalogues.
- Tous les utilisateurs peuvent déléguer l'utilisation de *leur propre catalogue* à un autre utilisateur. Toutefois, si vous avez le rôle Administrateur général de l'unité business (stadministrator) ou Administrateur Service Delivery (spadministrator), vous pouvez déléguer l'utilisation de *votre propre catalogue* ou *du catalogue de tout autre ID d'utilisateur* à un autre utilisateur. Si un administrateur délègue l'utilisation de votre catalogue à un autre utilisateur, ni vous ni l'autre utilisateur ne serez automatiquement notifiés par le Système de catalogues. Toutefois, dans ces cas, le délégué apparaît dans la liste des délégués sur votre page Profil d'utilisateur ; vous pouvez supprimer manuellement ce délégué si nécessaire. Il est donc recommandé que les administrateurs effectuant ces actions informent personnellement les utilisateurs concernés (par exemple, par courriel).

Important : Le délégué doit disposer d'un rôle dans l'unité business du délégant. Dans le cas contraire, le catalogue du délégant ne sera pas mis à la disposition du délégué.

Remarques relatives aux unités business

Un utilisateur peut déléguer l'utilisation de son catalogue à un autre utilisateur dans une unité business. Vous pouvez déléguer votre catalogue à un utilisateur de votre propre unité business ou d'une autre unité business, y compris à une unité business de niveau supérieur (fournisseur de services).

Si vous déléguiez votre catalogue à un utilisateur dans la même unité business, le délégué peut immédiatement utiliser votre catalogue. En d'autres termes, lorsque le délégué se connecte à CA Service Catalog, il peut afficher et sélectionner votre nom dans le champ Utiliser le catalogue de, dans la page d'accueil Demandes. (Cette page s'affiche lorsque vous sélectionnez Accueil, Demandes.) Le délégué pourra alors parcourir et utiliser votre catalogue.

Toutefois, pour déléguer votre catalogue à un utilisateur d'une autre unité business, vous devez disposer d'un rôle dans cette unité business. Dans le cas contraire, le délégué ne pourra ni afficher ni sélectionner votre nom dans le champ Utiliser le catalogue de, dans la page d'accueil Demandes, et ne pourra donc pas utiliser votre catalogue. Pour pouvoir déléguer votre catalogue à un utilisateur d'une autre unité business, vous devez donc avoir un rôle dans cette unité business. Le cas échéant, vous ou un administrateur devrez [modifier votre profil d'utilisateur](#) (page 130) pour ajouter un rôle pour votre ID d'utilisateur dans cette unité business.

Par exemple, supposez que votre organisation regroupe des unités business en fonction des départements. Si vous travaillez dans le département Finances et que vous déléguiez l'utilisation de votre catalogue à un utilisateur du département Ressources humaines (une autre unité business), vous devrez vérifier que vous disposez d'un rôle dans le département Ressources humaines pour créer une délégation explicite.

Exemples de scénarios

Les exemples de scénarios suivants illustrent des cas possibles de délégation de l'utilisation d'un catalogue, qu'il s'agisse du vôtre ou de celui d'un autre utilisateur.

Scénario 1

Un directeur informatique très occupé doit participer à une conférence importante. Il délègue son catalogue à son assistant, lui indiquant de créer et de soumettre à sa place des demandes pour dix éléments.

Les éléments ne sont pas disponibles dans le catalogue de l'assistant : le directeur informatique doit donc déléguer l'utilisation de son catalogue à son assistant pour que les demandes soient soumises à temps. Pendant l'absence du directeur informatique, l'assistant utilise le catalogue du directeur en tant que délégué et demande les dix éléments pour son directeur.

L'historique, l'audit et les enregistrements de journalisation pour les demandes indiquent que l'assistant a créé et soumis les demandes à la place du directeur informatique.

Scénario 2

Dans ce scénario, un administrateur (Utilisateur A) délègue l'utilisation du catalogue d'un autre utilisateur (Utilisateur B) à un autre utilisateur (Utilisateur C). Cela requiert le rôle d'Administrateur général de l'unité business (stadministrator) ou d'Administrateur Service Delivery (spadministrator).

Dans ce scénario, le même directeur informatique doit participer à la même conférence, mais requiert les dix éléments demandés non pour lui-même mais pour un directeur adjoint qui travaille sous ses ordres. Ce vice-président est en congé et ne peut pas accéder à CA Service Catalog, mais aura besoin des éléments lors de son retour la semaine suivante.

Dans ce scénario, le directeur informatique délègue l'utilisation du catalogue du directeur adjoint (pas son propre catalogue) à son assistant. Pendant l'absence du directeur informatique et avant le retour du directeur adjoint, l'assistant utilise le catalogue du directeur adjoint comme délégué et demande les dix éléments pour le directeur adjoint.

L'historique, l'audit et les enregistrements de journalisation pour les demandes indiquent que l'assistant a créé et soumis les demandes à la place du directeur adjoint.

Scénario 3

Le même directeur informatique commence à créer une demande pour lui-même, mais doit s'interrompre et enregistrer la demande afin de résoudre un problème urgent. Le problème en question requiert beaucoup de travail : il annule donc la demande et charge son assistant de créer et de soumettre la demande à sa place en tant que délégué.

Le cas échéant, l'historique, l'audit et les enregistrements de journalisation pour la demande indiquent que le délégant a créé la demande, mais que l'assistant a modifié et soumis la demande de la part du délégant.

Activation ou désactivation de la délégation de catalogues

Les utilisateurs disposant du rôle Administrateur général de l'unité business (stadministrator) ou Administrateur Service Delivery (spadministrator) peuvent activer ou désactiver la délégation de catalogues dans l'unité business, et dans toutes les sous-unités business, auxquelles leur rôle s'applique. Les utilisateurs disposant d'autres rôles peuvent également déléguer l'utilisation de leurs catalogues à un autre utilisateur. La délégation de catalogues est activée par défaut, mais vous devrez peut-être l'activer explicitement si l'option a été précédemment désactivée.

Pour activer ou désactiver la délégation de catalogues :

1. Cliquez sur Générateur de services, Configuration, Configuration de la gestion des demandes.

La page de configuration du générateur de services apparaît et la section Configuration de la gestion des demandes est mise en évidence.

2. Définissez l'option Activer la délégation des catalogues sur Oui pour activer la fonctionnalité ; pour la désactiver, sélectionnez Non.
 - Si cette option est définie sur Non, vous pouvez également l'activer en cliquant sur l'icône en forme de crayon Modifier, en activant la case à cocher, puis en cliquant sur Mettre à jour la configuration.
 - Si cette option est définie sur Oui, vous pouvez également la désactiver en cliquant sur l'icône en forme de crayon Modifier, en désactivant la case à cocher, puis en cliquant sur Mettre à jour la configuration.

Lorsque cette option est activée, aucun utilisateur n'est *contraint* de déléguer l'utilisation de ses catalogues ; ce choix est *facultatif*.

Remarque : La délégation d'un catalogue n'affecte *pas* la configuration du catalogue du Générateur de services, comme les paramètres de configuration Utiliser le catalogue du fournisseur de services uniquement ou Consulter le catalogue. De même, la délégation d'un catalogue n'est *pas* directement associée aux options de configuration (par exemple Contrôle d'accès : ajout d'une demande, Contrôle d'accès : modifier la demande) qui figurent dans la même section Configuration de la gestion des demandes comme Activer la délégation des catalogues. Pour plus d'informations sur ces paramètres, consultez le manuel *Implementation Guide*.

Délégation de l'utilisation d'un catalogue

Lorsque vous déléguez l'utilisation de votre catalogue à d'autres utilisateurs, ils peuvent parcourir votre catalogue, créer et soumettre des demandes à votre place. Généralement, cette option permet de déléguer vos tâches à d'autres utilisateurs et d'assurer la continuité du travail, ainsi qu'une supervision minimale lorsque vous n'êtes pas disponible. Vérifiez les [limitations de la délégation de catalogues](#) (page 800).

Pour déléguer l'utilisation d'un catalogue :

1. Vérifiez auprès de l'administrateur général de l'unité business (stadministrator) ou l'administrateur Service Delivery (spadministrator) que cette fonctionnalité est activée.
2. Cliquez sur Accueil, Administration, Utilisateurs.
3. Dans la boîte de dialogue de recherche d'utilisateurs, cliquez sur le bouton Rechercher.

Les ID des utilisateurs que vous pouvez mettre à jour s'affichent.

4. Cliquez sur l'icône en forme de crayon Modifier pour l'ID d'utilisateur que vous souhaitez modifier.
La page Modification du profil de l'utilisateur de l'utilisateur sélectionné s'affiche.
5. Cliquez sur l'icône Ouvrir (triangle) pour la zone Déléguer l'utilisation du catalogue.
La zone s'ouvre pour que vous puissiez la mettre à jour.
6. Cliquez sur l'icône Rechercher (loupe) située à côté du champ Délégués.
La liste des ID d'utilisateurs possibles s'affiche.
7. Cliquez sur l'ID d'utilisateur auquel vous voulez déléguer l'utilisation du catalogue.
L'ID d'utilisateur sélectionné est ajouté au champ Délégués.
8. Cliquez sur l'icône Ajouter (signe plus).

L'ID d'utilisateur sélectionné est déplacé du champ Délégués vers la liste de délégués située au-dessous. L'ID d'utilisateur est alors ajouté à la liste de délégués.

Important : Pour que le catalogue du délégant *soit* mis à la disposition du délégué, le délégué *doit* être associé à un rôle dans l'unité business du délégant.

Prenez en compte les points suivants.

- Les délégués ne *peuvent pas* modifier ou soumettre les demandes existantes créées par le délégant.
 - Un utilisateur unique peut être un délégué pour plusieurs délégants.
 - Les délégués doivent créer et soumettre eux-mêmes les demandes du catalogue du délégant.
9. Le cas échéant, ajoutez un autre délégué en cliquant sur l'icône de recherche et en effectuant de nouveau les deux étapes précédentes.

10. Une fois les délégués ajoutés, cliquez sur OK.

Si vous avez délégué l'utilisation de votre catalogue, tous les délégués que vous avez sélectionnés peuvent parcourir votre catalogue et créer, modifier et soumettre des demandes à votre place. Si vous êtes administrateur général d'une unité business ou administrateur Service Delivery et que vous avez délégué l'utilisation du catalogue d'un autre utilisateur, les délégués pourront parcourir le catalogue et créer, modifier et soumettre des demandes pour le compte de cet utilisateur.

Suppression d'un délégué

Lorsque vous supprimez un utilisateur de votre liste de délégués, cet utilisateur ne peut plus parcourir votre catalogue. Il ne peut pas non plus créer et soumettre de demandes en votre nom. La suppression d'un utilisateur de votre liste de délégués doit être motivée par des raisons liées à l'activité de votre entreprise ; par exemple, si le délégué quitte votre organisation ou votre département, si vous le transférez vers un département différent, si vous n'avez plus besoin de l'utilisateur comme délégué, etc. Généralement, vous supprimez des délégués pour qu'ils cessent d'utiliser votre propre catalogue. Cependant, si vous êtes administrateur général de l'unité business ou administrateur Service Delivery, vous pouvez supprimer des délégués afin qu'ils cessent d'utiliser le catalogue d'un autre utilisateur.

Pour supprimer un délégué :

1. Cliquez sur Accueil, Administration, Utilisateurs.
2. Dans la boîte de dialogue de recherche d'utilisateurs, cliquez sur le bouton Rechercher.
Les ID des utilisateurs que vous pouvez mettre à jour s'affichent.
3. Cliquez sur l'icône en forme de crayon Modifier pour l'ID d'utilisateur que vous souhaitez modifier.
La page Modification du profil de l'utilisateur de l'utilisateur sélectionné s'affiche.
4. Pour afficher la liste des délégués de l'utilisateur, cliquez sur l'icône en forme de triangle Ouvrir située à côté de l'option Déléguer l'utilisation du catalogue.
La zone s'ouvre pour que vous puissiez la mettre à jour.
5. Dans la liste des délégués, sélectionnez les utilisateurs que vous voulez supprimer comme délégués, puis cliquez sur l'icône en forme de signe moins Supprimer.
Les utilisateurs sélectionnés sont supprimés de la liste des délégués.
6. Une fois les délégués supprimés, cliquez sur OK.

Si vous avez supprimé des délégués pour qu'ils n'utilisent plus votre propre catalogue, les délégués supprimés ne pourront plus parcourir votre catalogue. Ils ne pourront pas non plus créer, modifier et soumettre de demandes en votre nom. Si vous êtes administrateur général d'une unité business ou administrateur Service Delivery et que vous avez supprimé des délégués pour qu'ils cessent d'utiliser le catalogue d'un autre utilisateur, les délégués supprimés ne pourront plus parcourir le catalogue. Ils ne pourront pas non plus créer, modifier et soumettre de demandes pour le compte de cet utilisateur.

Utilisation du catalogue d'un délégrant

Lorsqu'un autre utilisateur (votre responsable, par exemple) vous désigne comme délégué, vous pouvez utiliser le catalogue du délégrant au lieu de votre propre catalogue. Le catalogue du délégrant inclut probablement plus de services et d'options de service que le vôtre. Après avoir accédé au catalogue du délégrant, vous pourrez le parcourir et l'utiliser pour créer, modifier et soumettre des demandes de la part du délégrant.

Procédez comme suit:

1. Cliquez sur Accueil, Demandes.

La page Demandes s'affiche.

2. Cliquez sur la liste déroulante Utiliser le catalogue de.

La liste répertorie vos délégrants, à savoir les utilisateurs pour lesquels vous êtes délégué dans l'unité business (client hébergé) à laquelle vous êtes actuellement connecté ou l'une de ses sous-unités business (sous-clients hébergés).

Si aucun utilisateur ne s'affiche :

- Contactez les utilisateurs dont vous pensez être le délégué et vérifiez qu'ils vous ont [délégué l'utilisation de leurs catalogues](#). (page 804)
- Vérifiez l'unité business dans laquelle le délégrant vous a désigné comme délégué. Vérifiez que vous avez un rôle dans l'unité business.
- Vérifiez que l'option [Délégation de catalogues](#) (page 803) est activée.

3. Sélectionnez le délégrant pour lequel vous voulez créer, modifier et soumettre des demandes.

Vous pouvez maintenant parcourir le catalogue du délégrant et créer, modifier, puis soumettre des demandes de la part du délégrant. Les enregistrements d'historique, d'audit et de journalisation d'une demande indiquent que le délégué a créé, modifié et soumis la demande de la part du délégrant.

Remarque : Le cas échéant, cliquez sur la liste déroulante Mes demandes située sur la page Demandes pour afficher les demandes. La page Demandes peut afficher des demandes directement ou y fournir un accès indirect par le biais de la liste déroulante Mes demandes. Les administrateurs configurent également la page pour utiliser l'une ou l'autre de ces configurations.

Gestion de demandes non soumises créées par des délégués

Un délégué peut créer et enregistrer des demandes à l'aide du catalogue d'un délégant, puis les soumettre plus tard de la part du délégant. Toutefois, avant que le délégué ne soumette la demande, les événements suivants peuvent se produire :

- Le délégant (ou un administrateur) [supprime un délégué](#) (page 806) afin qu'il ne puisse plus utiliser le catalogue du délégant.
- Un administrateur [désactive la délégation des catalogues](#) (page 803) dans une ou plusieurs unités business ou dans l'ensemble du système de catalogues.

Dans les deux cas, les délégués ne reçoivent *pas* de notification automatique de l'événement et ils ne peuvent plus soumettre de demandes. La seule exception intervient lorsque des délégués disposant de rôles leur permettant d'[écraser des alertes](#) (page 795) peuvent également forcer le prochain statut de la demande afin de la soumettre. Les délégués peuvent également supprimer ces demandes, car ils en sont les propriétaires.

De plus, les délégants peuvent afficher les demandes (qu'elles soient ou non soumises) qui ont été effectuées pour eux dans la file d'attente Demandes ouvertes. Cependant, les délégants *ne peuvent* ni supprimer ni soumettre ces demandes. La seule exception intervient lorsque des délégants disposant de rôles leur permettant d'[écraser des alertes](#) peuvent également forcer le prochain statut de la demande afin de la soumettre.

Il est recommandé aux délégants et délégués de définir ensemble les modalités de gestion des demandes enregistrées et non soumises, de sorte qu'elles ne demeurent pas trop longtemps ouvertes. Les options suivantes sont disponibles :

- Supprimer la demande : seul le délégué peut effectuer cette action, tel qu'expliqué précédemment.
- Forcer la demande : le délégué, le délégant ou un administrateur disposant du rôle requis (à la demande) peuvent réaliser cette action, tel qu'expliqué précédemment.
- *Soit* l'utilisateur est temporairement rajouté comme délégué, *soit* l'administrateur active de nouveau la délégation de catalogues dans votre unité business en laissant suffisamment de temps au délégué pour qu'il puisse soumettre la demande.

Glossaire

Accord sur les niveaux de service (SLA)

Un *accord sur les niveaux de service* spécifie le niveau de service fourni lorsque le contrat est en vigueur.

action

Une *action* représente la plus petite unité de travail dans le moteur de gestion des règles. Cette tâche est exécutée lors de la notification d'une règle. Par exemple : Envoi d'un courriel, exécution d'un script et exécution d'un code Java.

affectation des coûts

La méthode *Affectation des coûts* sert à déterminer le coût des services fournis aux utilisateurs de ce service. Elle ne détermine pas le prix du service, mais plutôt le coût de sa fourniture.

affichage des données

L'*affichage des données* met en forme les données produites par un objet de données. Les données peuvent se présenter sous la forme d'un tableau, d'un graphique ou les deux. Les affichages de données sont gérés dans des dossiers afin de simplifier leur classement par objectif.

analyse des coûts des activités

La méthodologie *Analyse des coûts des activités* sert à suivre les frais généraux directement jusqu'aux objets de coût (à savoir, les produits, les processus, les services ou les clients) et permet aux gestionnaires de prendre les bonnes décisions concernant les gammes de produits et les politiques commerciales.

basculement

Le processus de *basculement* consiste à maintenir à jour une copie d'une base de données sur un autre système à des fins de sauvegarde. L'architecture de basculement standard est constituée d'un système exécutant l'application pendant que l'autre est inactif, prêt à prendre le relais en cas de défaillance du système principal. Une architecture alternative inclut la mise en cluster.

base de données de gestion (MDB)

La *base de données de gestion (MDB)* est le schéma de base de données de gestion de CA. La base de données de gestion MDB est le référentiel commun de données d'entreprise utilisé par les suites de produits CA. La MDB fournit un schéma de base de données unifié pour la gestion des données stockées par tous les produits CA, sur les serveurs mainframe et distribués. L'utilisation d'une base de données avec les produits CA permet de gérer votre infrastructure informatique de façon totalement intégrée. La MDB intègre la gestion des données de tous les domaines informatiques et de tous les produits CA. Les clients peuvent également élargir le schéma MDB pour englober les données de gestion informatique de produits et outils logiciels tiers. Pour plus d'informations sur la MDB, consultez la documentation de la MDB fournie avec CA Service Catalog.

bibliothèque de tableaux de bord

Une *bibliothèque de tableaux de bord* est une structure arborescente hiérarchique d'espaces de nom qui facilite le partage d'informations. La bibliothèque de tableaux de bord ne contient pas de données réelles. Elle stocke des informations sur les modalités d'accès aux données.

CA Configuration Management Database (CA CMDB)

CA Configuration Management Database (CA CMDB) consiste en un référentiel de données qui unifie et simplifie la gestion des informations de configuration. CA CMDB consolide et réconcilie les sources disparates de données informatiques dans le contexte des priorités business. CA CMDB renforce la visibilité des informations relatives aux éléments de configuration, comme les attributs de ressources, les relations et les dépendances.

CA EEM (CA Embedded Entitlements Manager)

CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM) permet aux entreprises de gérer l'identité de leurs employés, partenaires et clients, de les approvisionner en applications et en services Web, ainsi que de définir et d'appliquer des politiques d'authentification et d'autorisation. Ce produit est également appelé :

- eTrust™ IAM Toolkit
- eTrust Embedded Identity and Access Management (eIAM)

catalogue

Consultez le [catalogue des services](#) (page 811).

Catalogue des services

Un *catalogue des services* se compose de services publiés par une unité business ou par l'entreprise. Les services contiennent un ou plusieurs groupes d'options de service qui décrivent les services informatiques et leur facturation. Le catalogue des services permet à une organisation de modéliser ses unités business ou ses services et de gérer les comptes utilisateur contenus dans ces unités. Il définit également l'inclusion, l'héritage, les dépendances et les relations d'association entre chacun des éléments publiés (services, groupes d'options de service et définitions de groupes d'options de service) dans le catalogue. Les comptes et les utilisateurs souscrivent ou demandent des services contenus dans le catalogue. Les services du catalogue des services peuvent être organisés en dossiers et contenir des informations détaillées relatives au prix d'un service. Les services peuvent représenter une ou plusieurs métriques et inclure des accords sur les niveaux de service.

collecteur de données

Un *collecteur de données* collecte des données de métriques.

comptes

Les *comptes* sont des composants d'une unité business. Ils servent à demander des services et à y souscrire. Des frais sont appliqués au niveau du compte dans Composant de comptabilité.

coûts directs

Les *coûts directs* peuvent être facilement suivis et affectés à des activités.

définition de processus

Une *définition de processus* est une représentation de l'un de vos processus business. Elle est constituée de noeuds, d'événements, de rôles, d'acteurs, de tâches et de critères qui décrivent la logique du processus. L'exécution d'une définition de processus crée une instance de processus. Vous pouvez créer plusieurs instances de processus pour la même définition.

élément de coût

Un *élément de coût* est une ressource permettant de subdiviser les coûts correspondant à la consommation d'un service particulier. Il s'agit du montant payé pour une ressource consommée par une activité et inclus dans le pool de coûts de l'activité. Cette information permet à l'entreprise de confirmer que le total des frais généraux calculé au début du processus correspond au total obtenu en additionnant les frais généraux affectés à chaque produit à l'aide de l'analyse des coûts des activités.

élément d'option de service

Un *élément d'option de service* est la plus petite unité du catalogue et définit un bout de texte, de frais, d'application, et ainsi de suite, dans un service. Les éléments d'option de service sont groupés ou classés dans des groupes d'options de service.

eTrust Embedded Identity and Access Management (eIAM)

Consultez [CA Embedded Entitlements Manager \(CA EEM\)](#) (page 810).

feuilles de calcul

Les *feuilles de calcul* vous permettent de définir les coûts associés aux activités business. Il existe deux types de feuilles de calcul : les feuilles de calcul de service et les feuilles de calcul de pool.

feuilles de calcul de pool

Les *feuilles de calcul de pool* servent à suivre les éléments de coût jusqu'aux activités afin d'obtenir des valeurs en dollar pour chaque pool de coûts d'activité associé. Des formules peuvent être utilisées pour régulariser les coûts répartis sur plusieurs exercices financiers et jeux.

feuilles de calcul de service

Les *feuilles de calcul de service* contiennent des services, des groupes d'options de service et des éléments d'option de service. Elles sont utilisées pour appliquer les coûts applicables aux services associés. Ces coûts peuvent être directs ou dérivés des pools de coûts d'activité associés. Des formules peuvent être utilisées pour régulariser les coûts répartis sur plusieurs exercices financiers et jeux.

filtre d'événement

Un *filtre d'événement* peut être spécifié dans une règle. Il sert à affiner l'événement. Les actions associées à une règle ne sont ainsi lancées que si certaines conditions d'un événement sont remplies.

gestion d'activités (ABM)

La *gestion d'activités* (ABM) utilise les informations de l'analyse des coûts des activités (ABC) pour affecter plus efficacement les ressources lors de la budgétisation et de la planification.

groupe de factures

Un *groupe de factures* est composé d'un ensemble de comptes pouvant être exécutés ensemble en une fois.

groupe de factures dynamique

Les *groupes de factures dynamiques* contiennent des listes de comptes générées de manière dynamique à partir de critères spécifiés stockés en tant qu'objet de données.

groupe d'options de service

Un *groupe d'options de service* contient le coût associé à la souscription d'un service, en fonction de la transaction, la facturation basée sur l'utilisation, le taux, etc. Il peut comporter plusieurs types d'éléments facturables et non facturables, parmi lesquels les taux, les applications et les accords.

instance de processus

Alors que les définitions de processus représentent ce que souhaitez voir se produire dans votre processus métier, les *instances de processus* reflètent ce qui se produit réellement. En exécutant une définition de processus, vous créez une instance de processus. Vous pouvez créer plusieurs instances de processus pour la même définition. Les instances de processus sont parfois désignées comme des instances de définition de processus.

ITIL

ITIL (IT Infrastructure Library) est essentiellement une série de documents facilitant la mise en oeuvre d'une structure de gestion des services informatiques. Cette structure personnalisable définit le mode de gestion des services appliqué dans une organisation. Bien que l'ITIL ait été originellement créée par CCTA (agence gouvernementale britannique), elle est désormais adoptée et utilisée à travers le monde en tant que norme recommandée pour l'approvisionnement des services informatiques. L'ITIL couvre de nombreux domaines, mais repose principalement sur la gestion des services informatiques.

job d'impression par lots

Un *job d'impression par lots* est un ensemble de factures qui ont été groupées en fonction des informations d'identification spécifiées. Après sa création, l'ensemble reste inchangé et ses factures peuvent être imprimées comme un tout ou individuellement à tout moment.

JRE (environnement d'exécution Java)

L'*environnement d'exécution Java JRE* fournit la configuration minimale requise pour l'exécution d'une application Java. Ce programme comprend l'ordinateur virtuel Java (JVM), des classes de base et des fichiers de prise en charge. Le JRE (également appelé Java Runtime) fait partie du JDK (kit de développement Java), un jeu d'outils de programmation destinés au développement d'applications Java.

noeuds de routage

Les *noeuds de routage* définissent les branches du flux de contrôle dans une définition de processus de flux de travaux. Les noeuds de routage de prédilection autorisent un chemin pour l'activité suivante. Les noeuds de routage parallèles autorisent plusieurs chemins.

objectif de niveau du service

Un *objectif de niveau de service* est l'élément structurel d'un accord sur les niveaux de service. Lors de la création d'un accord sur les niveaux de service, l'objectif de niveau de service fournit les objectifs ou les règles business qui définissent les niveaux de seuil d'avertissement et de violation ; et donc la réussite ou l'échec de l'accord sur les niveaux de service.

objet de données

Un *objet de données* définit les données à utiliser dans un graphique ou un tableau. La source d'un objet de données peut être une base de données SQL, un fichier de valeurs séparées par une virgule ou toute autre source de données accessible via un module d'extension Java. Les objets de données sont gérés dans des dossiers afin de simplifier leur classement par objectif.

pool de coûts

Un *pool de coûts* est un regroupement de tous les éléments de coût associés à une activité.

présentation de rapport

Une *présentation de rapport* sert à présenter plusieurs éléments de rapport dans un même rapport. Avec les présentations de rapport, vous pouvez concevoir des présentations de rapport personnalisées à l'aide d'objets tels que du texte, des images, des URL et, surtout, plusieurs objets d'affichage de données. Pour obtenir le résultat souhaité, vous pouvez choisir les emplacements, les tailles et les couleurs, les bordures/styles, l'option Aligner sur la grille ainsi que de nombreux autres outils. Les présentations sont gérées dans des dossiers afin de simplifier leur classement par objectif.

profil de médiation de données

Le *profil de médiation de données* définit le flux et la structure des données externes. Il offre également de puissantes fonctionnalités servant à manipuler et normaliser les données d'événement d'utilisation.

règle

Une *règle* est associée à un événement. Une règle peut comporter un ensemble de conditions de filtrage qui sont définies à l'application de la règle. Lorsque les conditions de filtrage sont remplies, les actions de la règle sont lancées, si la règle est activée.

régularisations

Les *régularisations* sont les crédits ou les débits appliqués aux services, aux frais individuels d'un groupe d'options de service et aux violations de l'accord sur les niveaux de service. Ils peuvent être réalisés par un montant en devise fixe ou un pourcentage. Plusieurs types de régularisations générales et de violation de l'accord sur les niveaux de service sont disponibles.

répartition proportionnelle

La *répartition proportionnelle* est le processus de division du coût d'une souscription sur la période du cycle de facturation d'un compte.

service

Un *service* est un produit, une application ou tout autre élément que vous souhaitez mettre à la disposition de vos clients, via une demande ou une souscription. Pour pouvoir souscrire à un service ou le demander, vous devez le définir en lui associant un ou plusieurs groupes d'options de service.

Simple Object Access Protocol (SOAP)

SOAP est un protocole XML léger qui permet l'échange d'informations dans un environnement décentralisé réparti qui utilise HTTP comme protocole de transport et XML comme schéma de codage des données utiles. Les développeurs peuvent utiliser le langage de programmation de leur choix pour appeler les méthodes exposées de CA Service Catalog, à l'aide de la syntaxe d'appel SOAP standard.

unité business

L'*unité business* est une branche de la structure organisationnelle. Cette unité organisationnelle comporte quelques caractéristiques du fournisseur de services et toutes les caractéristiques d'un sous-département.

WSDL

WSDL (Web Services Description Language, langage de description des services Web) est un format XML publié pour la description des services Web.

Annexe A: Dépannage

Périmètre

Cette annexe de dépannage se rapporte aux rubriques incluses dans ce manuel, comme le concepteur de formulaires.

Fenêtre Contextuelle signalant que l'objet de données du rapport n'affiche pas les champs de saisie

Symptôme :

Je tente de tester un objet de données de rapport avec une requête qui utilise une variable. La boîte de dialogue pour le test n'affiche pas le champ permettant de saisir des valeurs pour la variable. Le problème se produit avec tous les navigateurs Web pris en charge que j'utilise pour accéder à CA Service Catalog.

Solution :

Effectuez les opérations suivantes :

- Recherchez d'éventuelles erreurs dans le fichier view.log.
- Vérifiez que les services CA Service Catalog s'exécutent sur l'ordinateur auquel vous essayez de vous connecter.
- Effacez la mémoire cache du navigateur
- Vérifiez que les sites approuvés pour le navigateur incluent CA Service Catalog.
- Vérifiez que la génération de scripts active est activée pour le navigateur. L'exemple suivant s'applique si vous utilisez Internet Explorer :
 1. Sélectionnez Outils, Options Internet, Sécurité.
 2. Dans la zone Internet, cliquez sur Niveau personnalisé, puis sélectionnez Génération de scripts active.
- Essayez d'ajuster les autres paramètres de sécurité de navigateur.
- Essayez d'ajuster les paramètres de pare-feu du réseau.

Si nécessaire, rapprochez-vous de votre administrateur réseau pour obtenir de l'assistance concernant les deux éléments précédents.